

DIE BEVOEGDHEIDSPROFIEL VAN 'N TRAUMA-ONTLONTER IN DIE SUID-AFRIKAANSE POLISIEDIENS

M M van der Merwe



Tesis ingelewer ter gedeeltelike voldoening aan die vereistes vir die graad Magister in Lettere en Wysbegeerte aan die Universiteit van Stellenbosch.

Studieleier: Prof C C Theron

April 2004

VERKLARING

Ek, die ondergetekende, verklaar hiermee dat die werk in hierdie tesis vervat, my eie oorspronklike werk is en dat ek dit nie vantevore in die geheel of gedeeltelik by enige universiteit ter verkryging van 'n graad voorgelê het nie.

OPSOMMING

TITEL: Die bevoegdheidsprofiel van 'n trauma-ontlonter in die Suid-Afrikaanse Polisie diens.

SLEUTELWOORDE: Trauma; Trauma-ontlonter; Posbeskrywing; Bevoegdheidsprofiel;

Trauma-ontlonting in die Suid-Afrikaanse Polisie diens word gedoen om Post-traumatisiese Stresversteuring sover moontlik te voorkom. Trauma-ontlonter, wat uit sielkundiges, maatskaplike werkers en kapelane bestaan, word gebruik om die diens te lewer. Daar bestaan egter geen keuringsmodel vir die keuring van die trauma-ontlonter nie. Die literatuur en die praktyk het dit bewys dat nie alle professionele persone noodwendig effektiewe traumawerkers is nie. Die nodigheid het dus ontstaan om 'n bevoegdheidsprofiel van 'n suksesvolle ontlonter saam te stel en daaruit 'n keuringsbattery te ontwikkel.

Alvorens 'n profiel saamgestel kan word, moet 'n posontleding gedoen word om inligting oor die bevoegdheid van die trauma-ontlonter te bekom. Vir die doeleindes van hierdie studie is die funksionele posontledingsmetode gebruik wat beskryf kan word as: *"Who perform what action for what reason with what tools, equipment or job aid following what instruction."* Om die inligting te bekom is van vraelyste aan ontlonters, vraelyste aan getraumatiseerde lede, kritieke insident metode en 'n fokusgroep gebruik gemaak. Hieruit is die trauma-ontlonter se posbeskrywing opgestel.

Verder is inligting bekom oor bevoegdheidspotensiaal van 'n suksesvolle trauma-ontlonter. Dit behels kennis (kapasiteite) en persoonseienskappe (disposisies). Dit is ook uit die literatuur en vanaf onderwerpkundiges bekom. Tien ontlontersbevoegdheid is geïdentifiseer wat omskryf is en waarby die bevoegdheidspotensiaal ingewef is. Vanuit hierdie profiel kan 'n keuringsbattery ontwikkel word.

ABSTRACT

TITLE: The competency profile of a trauma debriefer in the South African Police Service

KEYWORDS: Trauma; Trauma debriefer; Job analysis; Competency profile

Trauma debriefing interventions are done in the South African Police Service to prevent the onset of Post Traumatic Stress Disorder. The existing trauma debriefing team rendering this service consists of psychologists, social workers and chaplains. There is currently no selection model or procedure available to select successful trauma debriefers and evidently not all professionals can automatically function effectively in a trauma work environment. The need has thus arisen to develop a competency profile of a successful trauma debriefer from which a selection battery can be developed.

Before a profile can be compiled, a job analysis has to be done to discover the competencies of a trauma debriefer. For the purpose of this study the functional job analysis method was used and it can be described as: "Who performs what action for what reason with which tools, equipment or job aids following what instructions." The information gathered from questionnaires to debriefers, questionnaires to victims of trauma, the critical incident method and a focus group were used to compile a job description for a trauma debriefer.

Information was also obtained regarding the competency potential of a successful trauma debriefer specifically concerning knowledge (capacity) and personality traits (dispositions). Ten different trauma debriefer competencies were identified and discussed in conjunction with the mentioned competency potential. The given profile can now form the basis for the development of a selection battery for a successful trauma debriefer.

ERKENNINGS

Graag wil ek my opregte dank en waardering teenoor die volgende persone uitspreek:

- *
** My Skepper, wat my die vermoë en genade geskenk het om die studie te voltooi.
- *
** Prof C C Theron, my studieleier, vir sy professionele en bekwame leiding, geduld en hulp.
- *
** Wyle Mika vir haar begrip en ondersteuning.
- *
** My ouers vir hul bemoediging en ondersteuning.
- *
** My familie, vriende en kollegas vir hul geduld en aanmoediging.
- *
** Snr Supt E. Jacobs van Sielkundige Dienste, Wes-Kaap, vir haar begrip en ondersteuning tydens die studie.
- *
** Alle ontloners en lede van die SAPD wat bereid was om aan die studie deel te neem.
- *
** Die SAPD wat dit vir my moontlik gemaak het om die studie binne die werksomgewing te kan doen.

INHOUDSOPGAWE

Opsomming	iii
Abstract	iv
Lys van figure	viii
Lys van tabelle	ix
HOOFSTUK 1: INLEIDING	1
HOOFSTUK 2: ONTWIKKELING VAN 'N ONTLONTER- BEVOEGDHEIDSMODEL	
2.1 Keuring	8
2.2 Trauma-ontlonting	13
2.3 Teoretiese perspektief op ontlonterbevoegdhede	14
2.3.1 'n Teoretiese ontleding van die etiologie van PTSV	18
2.4 Die ontlontingsmodel van die SAPD	21
2.5 Literatuurstudie oor die bevoegdhede (vaardighede) van die trauma-ontlonter	29
2.6 Samevatting: teoretiese afgeleide ontlonterbevoegdhede	33
2.7 Empiriese perspektief op ontlonterbevoegdhede	34
2.7.1 Posontledingsvraelys - ontlonter	37
2.7.2 Kritieke insidenttegniek	38
2.7.3 Posontledingsvraelys – getraumatiseerde lede	38
2.7.4 Posontledingsfokusgroep	38
2.8 Empiriese afgeleide ontlonterbevoegdhede	39
2.8.1 Posontledingsvraelys - ontlonter	39
2.8.2 Kritieke insidenttegniek	42
2.8.3 Posontledingsvraelys – getraumatiseerde lede	44
2.8.4 Posontledingsfokusgroep	46
2.9 Posbeskrywing	48
2.10 Samevatting: empiriese afgeleide ontlonterbevoegdhede	57
2.11 Integrasie: teoreties en empiriese afgeleide ontlonterbevoegd- hede	57
2.12 Werksomstandighede/-konteks	59

2.13	Bevoegdheidspotensiaal van die trauma-ontlonter	60
2.14	Teoretiese perspektief op die bevoegdheidspotensiaal van effektiewe ontlonter	61
2.14.1	Bevoegdheidspotensiaal: kapasiteite	61
2.14.2	Bevoegdheidspotensiaal: dispoisies	63
2.15	Empiriese perspektief op die bevoegdheidspotensiaal van effektiewe ontlonter	65
2.16	Bevoegdheidsmodel van 'n suksesvolle ontlonter in die SAPD	67

HOOFSTUK 3: SAMEVATTING EN AANBEVELINGS VIR VER- DERE STUDIE

3.1	Samevatting	76
3.2	Aanbevelings ten opsigte van die operasionalisering van be- voegdheidspotensiaal	81
3.3	Aanbevelings vir verdere studie	84

Bronnelys

LYS VAN FIGURE

FIGUUR	BESKRYWING	
Figuur 1	Geïntegreerde bevoegdheidsmodel	12

LYS VAN TABELLE

TABEL	BESKRYWING	
Tabel 1	Vergelyking van die fases van vier ontloningsmodelle	22
Tabel 2	Teoreties afgeleide ontlonersbevoegdhede	33
Tabel 3	Bevoegdhede (vaardighede) van die ontlonter	41
Tabel 4	Kritieke insidente wat onderskei tussen suksesvolle en minder suksesvolle ontloningsessies	42
Tabel 5	Ontlonterbevoegdhede	44
Tabel 6	Positiewe en negatiewe aksies (gedrag) van die ontlonter	46
Tabel 7	Kritieke ontlonterhandelinge/-gedrag afgelei uit die fokusgroep	47
Tabel 8	Posbeskrywing van die SAPD ontlonter	52
Tabel 9	Ontlonterbevoegdhede	57
Tabel 10	Geïntegreerde lys van SAPD ontlonterbevoegdhede	58
Tabel 11	Persoonseienskappe van 'n suksesvolle ontlonter	66

HOOFSTUK 1

INLEIDING EN PROBLEEMSTELLING

Die werk van 'n polisiebeampte is uitputtend, gevaarlik en selfs traumaties. Die polisie is gewoonlik aan die ontvangkant van die gemeenskap se probleme. Hulle is mense wat hulle lewe in gevaar stel sodra hulle elke dag hul huise verlaat. Hulle moet met kindermishandeling, gesinsgeweld en verkragting werk. Hulle word ontbied na tonele van moord en aanranding. Die blootstelling aan hierdie aaklige omstandighede is geweldig stresvol en kan met tye lei tot gevoelens van depressie en ontnugtering.

Polisiebeamptes wat in swart woongebiede werk word aan meer stres blootgestel as dié in ander voorstede. Hulle word blootgestel aan uiterste armoede en ontberinge. Hulle word ook blootgestel aan groeiende vlakke van misdaad (Marks, 1995).

Polisiebeamptes word nie net blootgestel aan misdaad nie, maar ook aan ander tipe probleme wat beskryf kan word as kritieke insident stressors: die ernstige besering of dood van 'n kind, kollega; 'n vrou/ma wat haar kinders agterlaat; selfmoord van 'n kollega; insidente waar reuke, klanke en beelde ongemaklike gevoelens ontlok, soos ontbinde lyke, skietvoorvalle en bomontploffings; omgewingsgevaare en nasionale rampe (Nel en Burgers, 1996).

Die skiet van 'n verdagte om sy eie of ander se lewe te beskerm, is vir sommige polisiemanne die moeilikste. Sielkundige reaksie soos tyddistorsie, slaapprobleme, vrees vir regsgevolge en emosionele reaksies soos woede of hartseer kan na só 'n voorval beleef word. Die individu se vermoë om in die hede en toekoms te funksioneer, kan belemmer word.

Polisiebeamptes voel dikwels hulle kan nie met hulle familie en vriende praat oor hul ervaringe terwyl op diens nie. Dit kan lei tot gevoelens van isolasie. By die huis voel hul misverstaan en kan onder verdere stres geplaas word as

gevolg van huislike verantwoordelikhede. Die gevolg is 'n hoë egskeidingsyfer veral by die polisiebeamptes wie se gade nie ook in die polisie is nie. In meer ekstreme gevalle kan hierdie gevoelens van isolasie en wanhoop tot selfmoord lei (Marks, 1995).

Ander simptome van blootstelling aan kritieke insidente sluit in alkoholmisbruik, gebrek aan geduld, spanning, aggressie, buierigheid, depressie, emosionele afgestompheid, verlies aan motivering en verlies van belangstelling in die buitewêreld. Die vermoë om in die gesin, sosiale en professionele wêreld te funksioneer word ook negatief beïnvloed (Nel en Burgers, 1998).

Die simptome geassosieer met aanhoudende en oordrewe blootstelling aan kritieke insidente sonder berading staan bekend as Post Traumatiese Stres Versteuring (PTSV). Die Sidran Institute (2002, pp. 20-21) verskaf die volgende definisie van PTSV gebaseer op die beskouing gehuldig deur DSM-IV:

Posttraumatic stress disorder (PTSD). An anxiety disorder based on how an individual responds to a traumatic event. According to DSM-IV, the following criteria must be met:

- The person has experienced a traumatic event that involved actual or threatened death or serious injury, or a threat to the physical integrity of self or others, and the person's response involved intense fear, helplessness, or horror
- The traumatic event is re-experienced in specific ways such as recurrent and intrusive distressing recollections or dreams of the event
- Persistent avoidance of stimuli associated with the trauma or numbing of general responsiveness
- Persistent symptoms of increased arousal, such as hypervigilance or irritability
- Duration of the disturbance (symptoms in criteria B, C, and D) is more than one month
- The disturbance causes clinically significant distress or impairment in functioning.

PTSV mag akkuut of kronies van aard wees, of met 'n vertraagde aanvang (Sidran Institute, 2002). Die American Psychiatric Association (1999) klassifiseer die simptome van PTSV in drie kategorieë, naamlik indringing

(intrusion), vermyding (avoidance) en hiperopwekking (hyperarousal). Persone met PTST herleef ten eerste, deur middel van skielike, onverwagte terugflitse, die trauma waaraan hul blootgestel is. Die herlewing of terugflitse gaan tipies gepaard met intense negatiewe emosies wat die getraumatiseerde momenteel oorweldig. Die indringing mag in sommige gevalle so intens wees dat die persoon die trauma opnuut beleef of voor hul oë sien afspeel (Goodwin, 1987). Die getraumatiseerde herleef die kritieke insident voorts by wyse van lewensgetroue nagmerries (Mayo Clinic, 2001; Nordenberg, 2000).

Vermydingsimptome affekteer die getraumatiseerde se verhoudings met ander (American Psychiatric Association, 1999; Goodwin, 1987). Die getraumatiseerde probeer gedagtes, gevoelens en gesprekke oor die insident vermy. Soms mag die persoon selfs probleme ervaar om belangrike aspekte van die trauma te onthou (Du Plessis, 1998). Die getraumatiseerde vermy tipies intieme emosionele kontak met familie, kollegas en vriende. Aanvanklik voel die persoon emosioneel afgestomp en beleef 'n onvermoë om emosies te ervaar of teenoor ander te toon. Hierdie emosionele uitdowing word later afgewissel met intense emosionele episodes ontlok deur die periodieke herlewing van die traumatiese gebeure. Die persoon vermy voorts tipies situasies en aktiwiteite wat herinner aan die traumatiese gebeurtenis. Die onvermoë om emosies te konfronteer bring mee dat die getraumatiseerde tipies probleme ervaar om die smart, woede, verwyt, skuldgevoel en ander negatiewe emosies wat die trauma ontlok te verwerk sodat die trauma steeds hul gedrag affekteer sonder dat hul werklik daarvan bewus is (American Psychiatric Association, 1999). Die persoon mag ook gevoelens van vervreemding of verwydering van ander ervaar. Depressie is 'n redelik algemene gevolg van hierdie onvermoë om die kritieke insident konstruktief te verwerk (Goodwin, 1987; NIMH, 2001).

PTST bring mee dat die getraumatiseerde bly optree asof die kritieke insident steeds 'n bedreiging inhou – hul leef in 'n volgehoue toestand van opwekking. 'n Gevoel van voortdurende dreigende onheil lei tot oordrewe gedrags- en fisiologiese reaksies (Mayo Clinic, 2001). Hul ervaar probleme om te konsentreer, slaap sleg en oorreegeer op selfs die geringste provokasie

(American Psychiatric Association, 1999; Nordenberg, 2000). In 'n poging om aan die afsondering, kontinue bedreiging en die pynlike herlewing van die kritieke insident te ontsnap, neem baie individue voorts hul toevlug tot die misbruik van alkohol of ander dwelms (Goodwin, 1987).

Tedeschi en Calhoun (1995) dui aan dat PTSV ook gekenmerk word deur bepaalde kognitiewe simptome wat nie gemaklik in een van die voorafgaande drie kategorieë pas nie. Die wyse waarop die getraumatiseerde individu oor homself dink word tipies negatief beïnvloed. Die getraumatiseerde se selfwaarde/selfagting sal dikwels verlaag – “ek het hierdie juk seker verdien”. Die getraumatiseerde individue sukkel andersyds om sin te maak uit dit wat gebeur het. Slagoffers sal hulself tipies afvra (Du Plessis, 1998): “hoe kon so iets met my gebeur?” en “waarom gebeur so iets juis met my?”

Dit is weens die ontwrigtende aard van die simptome geassosieer met PTSV, in die belang van die Suid-Afrikaanse Polisiediens (SAPD), dat PTSV by getraumatiseerde lede voorkom moet word. Getraumatiseerde lede moet 'n geleentheid op herstel gebied word indien PTSV reeds ontwikkel het. Die prognose op pogings van lede van die hulpprofessies om die ontwikkeling van PTSV te voorkom en om PTSV te behandel is hedendaags redelik goed (American Psychiatric Association, 1999; NIMH, 2001). 'n Verskeidenheid terapeutiese benaderings word met vrug gebruik om die pynlike en ontwrigtende simptome van PTSV teen te werk (American Psychiatric Association, 1999; NIMH, 2001). Kognitiewe gedragsterapie, psigodinamiese psigoterapie, familieterapie, groepterapie en desentisasie-blootstellingsterapie (American Psychiatric Association, 1999; Mayo Clinic, 2001; NIMH, 2001) verteenwoordig van die terapeutiese behandelingsmoontlikhede. Die gebruik van medikasie word ook met vrug gebruik om die simptome van PTSV te verlig (NIMH, 2001; Nordenberg, 2000).

Die proaktiewe voorkoming van die ontwikkeling van PTSV by die getraumatiseerde is egter verkieslik bo die reaktiewe behandeling van reeds gemanifesteerde PTSV.

Navorsingsbevindinge (NIMH, 2001) dui daarop dat die waarskynlikheid van PTSV verminder indien getraumatiseerde persone kort na die kritieke insident die geleentheid gebied word om hul ervarings eerlik en openhartig te bespreek. Een so 'n spesifieke metode om PTSV te voorkom is "*Critical Incident Stress Debriefing*" (CISD) of ontlonting soos dit in die SAPD genoem word. Ontlonting is die emosionele ontlading of ventilasie van gevoelens in 'n gekontroleerde en veilige omgewing. Die simptome en gevoelens wat die persoon ervaar, is 'n normale reaksie op 'n abnormale situasie en die persoon moet die geleentheid gegun word om hierdie ervarings in 'n sielkundig veilige omgewing te erken en met 'n empatiese, aanvaardende fasiliteerder deur te werk. In sommige gevalle is die reaksie op die blootstelling aan kritieke insidente egter so akuut dat die trauma tot PTSV lei ten spyte van hulp wat aan die getraumatiseerde gebied word (Nel en Burgers, 1998). In die afwesigheid van 'n voorkomende intervensie hoef PTSV egter andersyds nie noodwendig uit trauma te ontwikkel nie (American Psychiatric Association, 1999).

Lede van die SAPD-ontlontingspan is op roterende permanente bystand beskikbaar vir lede wat blootgestel word aan trauma om sodoende die voordeel te kan trek uit onmiddellike krisis-intervensie. 'n Pro-aktiewe multi-dissiplinêre, professionele diens kan gelewer word aan polisiebeamptes deur middel van ontlonting (SAPD Ontlontings Opleidings Gids, 1995).

Persone wat deel vorm van die SAPD-ontlontingspan is lede van die hulpprofessies, en bestaan uit sielkundiges, maatskaplike werkers en geestelike dienspersoneel. Alle lede van die SAPD-ontlontingspan is formeel in een van die hulpprofessies opgelei. Dit het egter duidelik geword dat 'n sielkundige, maatskaplike werker of geestelike werker nie noodwendig, bloot uit hoofde van sy formele vakkundige opleiding, 'n suksesvolle ontlonter/traumaberader is nie. Parkinson (1997, p.128) stel dit onomwonde:

Not all professionals can cope with debriefing.

Egan (1994) is van mening dat terapeutiese sukses meer te doen het met die helper as met die tipe behandeling of hanteringsmeganisme wat gebruik word. Die krisiswerker moet dus bevoeg wees vir die taak wat aan hom/haar opgelê word.

Die konstruk ontlonterprestasie of –sukses kan op 'n gedragsvlak en op die vlak van ontlontingsuitkomste gedefinieer word. Ontlonsters moet spesifieke handelinge verrig om spesifieke verlangde uitkomste by die getraumatiseerde te bewerkstellig. 'n Gedetailleerde uiteensetting en bespreking van beide hierdie fasette van ontlonterprestasie sal in 'n hieropvolgende afdeling aangebied word. Die sukses waarmee ontlonsters deur middel van hul beradingsoptrede die toestand skep wat instrumenteel is in die bereiking van die verlangde uitkomste by die getraumatiseerde verskil van ontlonter tot ontlonter. Dat sekere ontlonsters meer suksesvol is as ander is nie toevallig nie, maar die resultaat van die wetmatige werking van 'n komplekse nomologiese netwerk van persoongesentreerde kenmerke of bevoegdheidspotensiaal (SHL, 2000) gemodereer deur situasionele kenmerke. Die bevoegde ontlonter optimaliseer sukses gedefinieer in terme van ontlontingsuitkomste deur middel van spesifieke bevoegdhede gedryf deur 'n spesifieke bevoegdheidspotensiaal (SHL, 2000).

Weens die ontwrigtende aard van die simptome geassosieer met PTSV is dit in die belang van die SAPD dat proaktiewe pogings om PTSV by getraumatiseerde lede te voorkom optimaal suksesvol is. Die gefokusde opleiding en ontwikkeling van ontlonsters verteenwoordig een benadering om doelgerig ontlonterprestasie te verhoog. Die wyse waarop persone uit die hulpprofessies as ontlonsters tot die SAPD toegelaat word behoort egter hiermee belyn te wees. By die samestelling van SAPD-ontlontingspanne behoort dié individue dus uit die hulpprofessies geïdentifiseer te word wat oor die bevoegdheidspotensiaal beskik om wel suksesvol as ontlonter te presteer. Konstruktivistiese keuring (Binning & Barrett, 1989) van ontlonsters is moontlik indien (a) die aard van die bevoegdhede wat ontlonterprestasie konstitueer (dws, die kriterium) bekend is, (b) die aard van die persoongesentreerde kenmerke wat ontlonterprestasie (die kriterium) bepaal bekend is, (c) die wyse

waarop hierdie kenmerke ontlonterprestasie beïnvloed verstaan word en (d) die kritieke persoonskenmerke suksesvol psigometries (dmv voorspellers) gemeet kan word. Alleenlik dan is die ontwikkeling van 'n geldige ontlonterkeuringsbattery en 'n effektiewe keuringstrategie moontlik. Daar bestaan egter tans geen omvattende ontlonterbevoegdheidsmodel in die SAPD waarvolgens individue uit die hulpprofessies identifiseer/gekeur kan word nie. Voor 'n ontlonterkeuringsbattery dus vir die SAPD daar gestel kan word, moet 'n omvattende bevoegdheidsmodel van die trauma-ontlonter saamgestel word.

Hierdie studie het gevolglik ten doel om 'n omvattende ontlonterbevoegdheidsmodel vir die SAPD te ontwikkel waaruit 'n keuringsbattery ontwikkel sou kon word om persone uit die hulpprofessies te identifiseer wat suksesvolle ontlonTERS in die SAPD sal wees.

HOOFSTUK 2

ONTWIKKELING VAN 'N ONTLONTER-BEVOEGDHEIDSMODEL

2.1 Keuring

Keuring verteenwoordig 'n kragtige instrument waarmee die menslike hulpbronsfunksie waarde tot 'n onderneming kan toevoeg. Dit verteenwoordig ook 'n relatiewe sigbare meganisme in terme waarvan toegang van individu tot werkseleenthede beheer word (Boolsen en Theron, 1996). Twee basiese kriteria word daarmee geïmpliseer, naamlik effektiwiteit en billikheid.

Die doel van keuring is om prestasievlakke van werknemers in spesifieke poste te optimaliseer deur die vloei van werknemers in, deur en uit die onderneming op 'n billike wyse te reguleer en op 'n wyse wat waarde toevoeg tot die onderneming (Milkovich & Boudreau, 1994). Die wesenlike probleem waarvoor die menslike hulpbronsfunksie in keuring te staan kom is egter dat die prestasievlakke wat aansoekers in 'n spesifieke pos sal lewer indien hulle aangestel sou word, nie ten tye van die keuringsbesluit direk bepaal kan word nie. Die enigste sinvolle oplossing vir dié probleem, gegewe die oogmerk om deur middel van keuring waarde toe te voeg, is om die prestasievlakke wat die aansoeker sal behaal indien hulle in 'n spesifieke pos aangestel word te voorspel en die keuringsbesluit op hierdie verwagte prestasievlakke te baseer.

Sukses kan voorspel word deur een van twee moontlike benaderings te volg. Die eerste benadering kan beskryf word as 'n konstrukgeoriënteerde benadering (Binning & Barrett, 1989). Die fokus in hierdie benadering is op die identifisering van kenmerke van die posbekleër wat tot dié gedrag lei wat deur die werknemer as sukses geag word omrede dit instrumenteel is in die bereiking van die uitkomst waavoor die pos bestaan. Onderliggend aan hierdie benadering lê die veronderstelling dat die gedrag wat 'n aansoeker in 'n spesifieke pos sal openbaar nie 'n toevalsverskynsel is nie maar wel die resultaat van die wetmatige werking van 'n komplekse netwerk van persoonseienskappe wat die gedrag op 'n wetmatige wyse bepaal. In die

mate waartoe die identiteit van hierdie persoonskenmerke bekend sou wees, die wyse waarop hul die gedrag van die posbekteër bepaal ook bekend sou wees en die kritieke persoonseienskappe betroubaar en geldig gemeet sou kon word, sou die prestasievlakke van aansoekers in die pos akkuraat uit metings van die kritieke eienskappe voorspel kon word.

Die tweede benadering is 'n inhoudsgeoriënteerde benadering (Binning & Barrett, 1989) wat fokus op die gedrag wat sukses konstitueer en instrumenteel is in die bereiking van die uitkomst waarvoor die pos bestaan. Onderliggend aan hierdie benadering lê die veronderstelling dat 'n pos in wese bestaan uit 'n omlynde versameling take gerig op spesifieke uitkomst in 'n bepaalde organisatoriese konteks wat beide spesifieke eise aan die posbekteër stel. In die mate waartoe hierdie eise (die take, en die konteks waarbinne hul verrig moet word) getrou gesimuleer kan word en die resulterende respons geldig en betroubaar gemeet kan word, behoort die prestasievlakke van aansoekers in die pos akkuraat uit metings van die gedragsresponse voorspel kan word.

Boam en Sparrow (1992) is van mening dat bevoegdheidsontledings kan help om 'n begrip te ontwikkel van wat die organisasie in terme van werknemergedrag en -kenmerke benodig en hoe keuring 'n optimale bydrae daartoe kan lewer. Wheeler en Wheeler (1999, p. 37) bevestig hierdie standpunt wanneer hul rapporteer:

Competencies are used to describe jobs or roles. They are a tool, a language for managing people to achieve business strategy. Using business language they specify superior performance and the behaviours involved in achieving it. They may refer to personal characteristics, values, attitudes, knowledge and skills. They can be observed and measured.

Ongelukkig bestaan daar redelike konseptuele verwarring ten opsigte van die begrip bevoegdheide in die sin dat ten minste twee verskillende interpretasies van dié begrip in die literatuur onderskei kan word.

Die Staatsdiens Regulasies (2001, p. 5) byvoorbeeld definieer bevoegdhede as:

... the blend of knowledge, skills, behaviour and aptitude that a person can apply in the work environment, which indicates a person's ability to meet the requirements of a specific post.

Hierdie definisies hinder in soverre dit die eienskappe van die posbekleër sowel as sy werksgedrag onder die begrip insluit. Van hierdie konseptuele verwarring is ook reeds in die definisie van Wheeler en Wheeler (1999) merkbaar insoverre die begrip, volgens hulle, na persoonseienskappe sowel as gedrag en gedragresultate verwys. Kemp daarenteen verskaf die volgende duideliker definisie (Spangenberg, 1990, p. 4):

A job competency refers to an underlying characteristic of a person which results in effective and or superior performance in a job.

Boyatzis brei deur middel van die volgende definisie uit op wat presies onder persoonseienskappe verstaan word (Spangenberg, 1990, p. 4):

A job competency is an underlying characteristic of a person in that it may be a motive, trait, skill, aspect of one's self-image or social role, or a body of knowledge which he or she uses

Brown (1993, p.25) skyn die begrip soortgelyk te interpreteer maar vererger terselfdertyd die konseptuele verwarring deur die gebruik van die begrip bevoegdheid (competence) in plaas van bevoegdhede (competencies):

...competence will be defined simply as the ability and the willingness to perform a task.

Saville en Holdsworth Ltd. (SHL, 2000, p. 7) daarenteen definieer bevoegdhede as:

Sets of behaviors that are instrumental in the delivery of desired results or outcomes.

Schroder stem in sy siening van bevoegdhede ooreen met dié van Saville en Holdsworth Ltd. wanneer hy in 'n bestuurskonteks 'n hoë vlak bestuursbevoegheid definieer as (Spangenberg, 1990, p. 7):

... A relatively stable set of behaviors which produce significantly superior workgroup performance in more complex organizational environments.

Meyer (1996) beskryf ook die twee benaderings waarmee bevoegdhede gedefinieer kan word. Hy noem dit 'n persoons- of prestasieperspektief. Definisies vanuit die persoonsperspektief fokus sterk op die individu. Bevoegdhede word verteenwoordig deur persoonlike eienskappe waaroor die individu beskik. Eienskappe soos byvoorbeeld dryfkrag, assertiwiteit en aanpasbaarheid sal tot bepaalde gedrag aanleiding gee.

Definisies vanuit 'n prestasieperspektief het 'n eksterne fokus (weg van die individu se inherente vermoëns). Die bevoegdheid word deur spesifieke prestasievereistes bepaal. 'n Spesifieke werksituasie bepaal dan wat die bevoegdheid moet wees waaraan 'n voornemende werker moet voldoen.

Die konseptuele verwarring kan ontken word deur middel van die SHL [Performance@Work](#) model. Volgens SHL (2001, p. 6) verteenwoordig die [Performance@Work](#) model:

... a model of performance at work that defines the relationship between competency potential, competency requirements and competencies themselves. "Competencies" are defined as desired behaviours that support the attainment of organisational objectives. "Competency potential" is seen to derive from individual dispositions and attainments, and "competency requirements" involve both facilitators of and barriers to effective performance in the workplace. The framework points to ways in which people and work settings interact, and has implications for how performance in the workplace can be managed.

Die SHL Performance@Work model as geïntegreerde bevoegheidsmodel word skematies voorgestel in Figuur 1.



Figuur 1. Geïntegreerde bevoegdheidsmodel (SHL, 2000, p. 7)

Die individu beskik oor 'n konstellasie van kritieke eienskappe (bevoegdheidspotensiaal) waarvan die gedrag (bevoegdhede) wat instrumenteel is in die bereiking van die oogmerke waarvoor die pos geskep is, afhanklik is. Sommige van hierdie kritieke eienskappe is maklik veranderbaar (kapasiteite (attainments), soos kennis en ervaring) terwyl ander weer relatief moeilik veranderbaar is (disposisies (dispositions), soos belangstelling, motiewe, waardes, persoonlikheid, houdings, vermoëns). Bevoegdhede (competencies) word op sy beurt weer beskou as die abstrakte tema in bundels van gedrag wat in 'n spesifieke pos sukses verteenwoordig omrede dit instrumenteel is in die bereiking van die oogmerke waarvoor die pos geskep is. Bevoegdheid/die staat van bevoeg wees (competence) word beskou as 'n hoë ooreenkoms tussen die posgedrag wat in terme van die verlangde posuitkomst vereis word en die gedrag wat in werklikheid deur die posbeklieër gelewer word (SHL, 2002 a).

Die twee moontlike benaderings in terme waarvan verwagte prestasievlakke tydens keuring voorspel kan word (konstruk- versus inhoudsgeoriënteerde

benadering) plaas elk die fokus op een van die twee sentrale komponente van die geïntegreerde bevoegdheidsmodel. Die konstrukgeoriënteerde benadering baseer voorspellings van die verwagte prestasievlakke op metings van bevoegdheidspotensiaal (kapasiteite sowel as disposisies). Die inhoudsgeoriënteerde benadering daarenteen baseer voorspellings van die verwagte prestasievlakke op metings van bevoeghede ontlok deur simulasies van die poseise.

Beide benaderings tot keuring vereis posanalise om die aard van die posdoelstellings, posuitkomste en prestasiestandaarde, en bevoegdhede (kyk figuur 1) te identifiseer. Die konstrukgeoriënteerde benadering vereis egter die verdere stap dat hipoteses aangaande die bevoegdheidspotensiaal uit die resultate van die posanalise afgelei moet word. Die geldigheid van hierdie hipoteses, wat die basis vorm van die konstrukgeoriënteerde keuringsbenadering, word deur middel van 'n validasiestudie getoets (Landy, 1986).

In hierdie studie word die eerste benadering, die konstrukgeoriënteerde of die persoonsperspektief (Meyer, 1996; Meyer en Semark, 1996) gevolg om 'n bevoegdheidsprofiel van 'n ontlonter saam te stel. 'n Keuringsbattery vir die keuring van ontlonterers in die SAPD kan na aanleiding van dié profiel ontwikkel word. Die kapasiteite en dispossies waaroor 'n trauma-ontlonter moet beskik om sukses te optimaliseer, sal gevolglik geïdentifiseer word. Soos die bogaande argument duidelik aantoon is dit egter nie moontlik sonder om eers die bevoegdhede waaroor 'n suksesvolle ontlonter in die SAPD moet beskik te identifiseer nie. 'n Volwaardige geïntegreerde ontlonterbevoegdheidsmodel moet dus vir die SAPD ontwikkel word.

2.2 Trauma-ontlonting

Ten einde die aard van die posdoelstellings, posuitkomste en prestasiestandaarde, en bevoegdhede wat met trauma-ontlonting in die SAPD geassosieer word te verstaan moet die begrippe trauma en trauma-ontlonting begryp word. By individue wat aan trauma blootgestel is, word kenmerkende

fisiologiese, sielkundige en gedragsresponse ontlok. Hieruit mag moontlik, maar nie noodwendig PTSV ontwikkel. Die ontwikkeling van PTSV, al dan nie, is nie 'n ewekansige gebeurtenis nie maar wel die resultaat van die wetmatige werking van 'n komplekse nomologiese netwerk van persoonsesentreerde en situasionele faktore. Ontlonting probeer PTSV voorkom deur dié faktore te beïnvloed wat die ontwikkeling van PTSV reguleer. Die handelinge [bevoegdhede] wat die ontlonter moet verrig ten einde die ontwikkeling van PTSV te voorkom sou dus ten eerste afgelei kon word deur 'n teoretiese ontleding van die etiologie van PTSV en 'n ontleding van die ontlontingsproses en hoe dit koppel met die verklaring van PTSV. Aanvullend hiertoe sou 'n ontleding van die daadwerklike handelinge van persone wat tans as ontlonTERS in die SAPD werksaam is, egter ook help om die taak van die ontlonter te verstaan.

2.3 Teoretiese perspektief op ontlonterbevoegdhede

Trauma in die Suid-Afrikaanse konteks is ingewef in ontstellend baie mense se daaglikse lewe. Die boodskap wat uitgedra word, is dat trauma die norm is, alhoewel die behoefte vir hulp gereeld geminimaliseer word by die getraumatiseerde individu sowel as by diegene wat die hulp kan bied. Dit raak die bedryf in die sin dat die individu wat getraumatiseer is se welstand, werkverrigting, produktiwiteit en interpersoonlike verhoudings daardeur geraak word (Sonderup, 1996). Trauma in die SAPD is ook so algemeen dat dit maklik oor die hoof gesien kan word. Dit is egter baie belangrik vir die organisasie om na sy werknemers om te sien en hul optimale funksionering te verseker. Om te verstaan hoe om trauma te hanteer en enige negatiewe gevolge te voorkom, moet die verskillende terme wat met trauma verband hou, bestudeer word.

Die term trauma word kortliks bespreek. Die woord trauma is aan die Griekese woord *traumatōs* ontleen en het oorspronklik verwys na 'n wond of 'n eksterne besering maar ook na die daarmee gepaardgaande sielkundige respons (Consise English Dictionary, 1982). Hierdie tweeledige interpretasie waar die

begrip verwys na die gebeurtenis sowel as die respons op die gebeurtenis word hedendaags steeds vry algemeen aanvaar.

Die Sidran Institute, (2002) beskryf trauma as 'n gebeurtenis buite die normale ervaring van die mens en wat so ernstig stresvol is dat die mens se verdedigingsmeganismes omvergegooi word en ernstige emosionele skade kan aanrig. Mitchell en Everly (1997, p. 6) stem hiermee saam en beskryf trauma as:

...any event which attacks the psyche and breaks through the defence system with the potential to significantly disrupt one's life, perhaps resulting in a personality change or physical illness if it is not managed quickly and/or effectively.

Bisbey en Bisbey (1998, p. 26) brei ook uit op bogenoemde en definieer die begrip soos volg:

...any event or experience that is outside the person's usual or ordinary experience and expectations about the way in which the world works and/or the way in which people treat each other.

Gouws, Meyer, Louw en Plug (1979, p. 311), in teenstelling met die eerste twee definisies, interpreteer trauma in terme van die ervaring van 'n spesifieke gebeurtenis en die respons op hierdie ervaring eerder as die gebeurtenis as sodanig:

Enige (onaangename) psigiese ervaring wat 'n nadelige invloed, meestal van 'n langdurige aard, op die persoonlikheidsontwikkeling het, bv *die ervaring van 'n ongeluk of die ervaring van die dood van 'n geliefde persoon.*

In terme van hierdie siening van trauma is dit nie die gebeurtenis per sé wat traumaties is nie, maar wel die individu se waarneming en beoordeling daarvan. Hierdie beoordeling geskied in terme van Bisbey en Bisbey (1998) se interpretasie van die gebeurtenis teen die agtergrond van verwagtinge en

aannames wat die getraumatiseerde omtrent homself en die wêreld waarin hy leef huldig (du Plessis, 1998). Sodanige kognitiewe skemas of dinamiese modelle (working models) ontwikkel oor tyd uit individuele interaksie met ander persone en die wêreld waarin hulle leef (du Plessis, 1998). Indien die beleving/interpretasie van gebeurtenisse in konflik kom met die kernaannames vervat in die wêreldbeskouing en die geldigheid van die kernaannames gevolglik onder verdenking kom, raak die gebeurtenis traumaties.

Al die bogenoemde definisies verwys na 'n insident wat die trauma-ervaring veroorsaak. Everly en Mitchell (1997, p. 6) noem dit 'n kritieke insident en definieer dit soos volg:

...a crisis event which can overwhelm one's usual coping mechanisms.

Mitchell en Everly (1997, p. 6) brei soos volg op hul vorige definisie uit:

...is any event which has a stressful impact sufficient enough to overwhelm the usually effective coping skills of either an individual or a group.

In terme van die voorafgaande kognitiewe interpretasie van trauma sou 'n kritieke insident verwys na enige gebeurtenis wat die kernaannames wat die getraumatiseerde ten opsigte van mense, dinge en gebeure in sy lewêreld huldig, weerspreek (du Plessis, 1998).

Kritieke insidente is uit hoofde van die aard van hul werk, niks vreemd vir baie lede van die SAPD nie. Die uitdaging is om deur middel van trauma-ontlonting te poog om die potensiële negatiewe gevolge wat uit sodanige trauma-ervarings mag ontwikkel te voorkom of te minimaliseer.

Trauma-ontlonting is volgens Sonderup (1996, p.17):

... a structured procedure that provides a containing framework for people who have been traumatised.

Fullerton, Ursano, Vance en Wang (2000, p. 260) verskaf die volgende meer gedetailleerde definisie:

...a systematic process of education, emotional expression and cognitive reorganization accomplished through the provision of information and fostering meaningful integration and group support through identifying shared common experience.

Trauma-ontlonting is daarop gemik om korttermyn emosionele en fisiese stresreaksies te verminder en om ook langtermyn stresreaksies wat tot PTST kan ontwikkel, te minimaliseer of te voorkom. Joseph, Williams en Yule (1997, p. 116) sluit by die bogenoemde siening aan en beskryf die doel van ontlonting as:

... providing comfort, defusing the frightening situation, allowing expression of anxieties, and normalising reactions.

Van Wyk (2001) beskou die doel van ontlonting as tweeledig. Eerstens word daarna gestreef om die nadelige langtermyn effek van trauma te minimeer. Tweedens word daarna gestreef om werknemers so spoedig moontlik te laat terugkeer na 'n produktiewe lewenstyl en sodoende die afwesigheid en onderbreking in die werkplek te verkort. O'Sullivan (datum onbekend) is van mening dat die doel van ontlonting is om onnodige sielkundige distres of response na die insident te verminder.

Die literatuur verskaf min inligting by wyse van 'n definisie van 'n trauma-ontlonter. Ontlonter word deur Parkinson (1993, p.124) eenvoudig gedefinieer as:

... professionally trained personnel to carry out the debriefings. These can be people from inside the organization, selected and trained...

Daar is egter nie net een manier waarop die trauma-ontlonter deur middel van trauma-ontlonting kan poog om die potensiële negatiewe gevolge wat uit 'n trauma-ervaring mag ontwikkel te voorkom of te minimaliseer nie. Daar is

verskeie modelle van ontlooting. Gegee die doelstelling van hierdie studie is die benadering wat deur die SAPD gevolg word uiteraard dié een wat ontleed moet word ten einde 'n omvattende ontlonterbevoegdheidsmodel daar te stel.

Daaronder moet egter meer verstaan word as bloot die chronologiese beskrywing van die verskillende fases/stappe waaruit die SAPD-benadering tot ontlooting bestaan. Getraumatiseerde individue reageer met bepaalde sielkundige en fisiologies prosesse op blootstelling aan kritieke insidente. Soms mag hierdie respons uiteindelik lei tot PTSV maar nie noodwendig altyd nie. Die American Psychiatric Association (1999) is ook van mening dat nie alle mense wat trauma ervaar, behandeling nodig het nie. Sommige herstel met die hulp van familie en vriende. Meeste mense herstel volkome na 'n trauma binne weke, maar ongeveer 25% van getraumatiseerde persone ervaar langtermyn gevolge (Van Wyk, 2001). Die handeling wat van die trauma-ontlonter vereis word ten einde PTSV te voorkom sou beter begryp kon word in die mate waartoe die faktore wat die ontwikkeling van PTSV reguleer begryp word. Dit is per slot van rekening via hierdie faktore wat die ontlootingsintervensie moet voorkom dat PTSV ontwikkel. Die handeling (bevoegdhe) wat die ontlonter moet verrig ten einde die ontwikkeling van PTSV te voorkom sou dus ten eerste afgelei kon word deur 'n teoretiese ontleding van die etiologie van PTSV, 'n ontleding van die ontlootingsproses en hoe dit koppel met die verklaring van PTSV gekombineer met 'n ontleding van die literatuur oor die vaardighede wat van 'n suksesvolle ontlonter vereis word.

2.3.1 'n Teoretiese ontleding van die etiologie van PTSV

PTSV is een van die min sielkundige versteurings wat gedefinieer word deur middel van die oorsake. Die traumatiese insident word gesien as die grootste oorsaaklike faktor en die versteuring kan nie bestaan sonder 'n traumatiese insident nie. Ander faktore wat 'n rol speel in die ontwikkeling van PTSV is, persoonlike kwesbaarheid, eienskappe van die stressor en post-traumatiese veranderlikes. Die intensiteit en duur van die blootstelling tot die stressor vergroot die moontlikheid van die ontwikkeling van PTSV. Studies wat

kwesbaarheid nagevors het, het die vroulike geslag, laer opvoeding en ekonomiese status, geskiedenis van kindermishandeling, vroeë swak psigiese gesondheid en persoonlikheidsversteurings as risiko faktore geïdentifiseer in die ontwikkeling van PTSV. Sosiale ondersteuning voor en na die voorval het ook 'n buffereffek teen die ontwikkeling van PTSV. Verskeie neurochemiese en sielkundige faktore is ook geïmpliseer in die ontwikkeling van PTSV (Pretorius en van Rensburg, 1998). Van Wyk (2001) is ook van mening dat PTSV ontwikkel as gevolg van sekere faktore, naamlik die aard van die trauma (bv voorkoms van fisiese beserings, duur van die trauma), die persoonlikheid en omstandighede van die slagoffer (bv tekort aan ondersteuning), wanneer ander stresvolle omstandighede of 'n geskiedenis van ander traumatiese gebeure teenwoordig is en die manier waarop die trauma na die tyd hanteer word en of berading aan die persoon gegee word. Hy is verder van mening dat die betekenis wat die persoon aan die traumatiese gebeurtenis gee belangrik is vir hul herstel en die fokus in traumaberading moet hierop wees. Mitchell en Everly (1997) is van mening dat die geneigdheid tot PTSV verklaar kan word in terme van 'n twee-faktor disposisie, naamlik 'n neurologiese hipersensitiwiteit en 'n sielkundige hipersensitiwiteit.

Dit skyn dus asof psigiese, fisiese sowel as sosiale faktore 'n rol speel om te bepaal of getraumatiseerde individue die simptome van PTSV ontwikkel. Die mees kritieke faktore is die intensiteit van die blootstelling, die lengte van die blootstelling en die nabyheid van die persoon tot die insident. Die skielikheid van die insident en die bedreiging van lewe en liggaam is ook belangrik by sekere persone. Ander faktore is vorige sielkundige probleme, geskiedenis van trauma, hoë vlakke van psigiese stres en oneffektiewe streshanteringsvaardighede (<http://www.cancer.gov/cancer>).

Die voorafgaande bied egter eintlik nog relatief min insig in die onderliggende proses of dinamiek wat tot die simptome van PTSV aanleiding gee. Geslag, opvoedkundige status, ondersteuning en die meeste van die ander faktore hierbo gelys speel 'n rol in die ontwikkeling van PTSV deur die sielkundige en fisiologiese proses wat deur die ervaring van 'n trauma ontketen word, te

beïnvloed. Insig in die handeling wat van die ontlonter vereis word, en gevolglik dus ook die eienskappe waaroor die suksesvolle ontlonter moet beskik, sal waarskynlik nie soseer bevorder word deur die voorafgaande bespreking van hierdie meer perifêre faktore nie. Insig in die handeling wat van die ontlonter vereis word om die ontwikkeling van PTSV te voorkom is veel eerder geleë in 'n begrip van die sielkundige proses wat die respons op trauma onderlê.

Du Plessis (1998) is van mening dat die wyse waarop trauma kognitief geprosesseer word 'n belangrike rol speel by die ontwikkeling van PTSV al dan nie. Ingevolge hierdie siening ontwikkel individue relatief onkrities en onbevraagtekenend aannames aangaande hulself en die wêreld waarin hulle lewe op grond van hul interaksie met hul omgewing en ander mense. Sodanige aannames word in dinamiese kognitiewe skemas of modelle georden as voorstellings van hoe die werklikheid opereer. Individue maak sin uit wat met hulle en ander gebeur en beraam planne vir die toekoms in terme van hierdie kognitiewe skemas. Hierdie kognitiewe modelle kan egter versteur word deur gebeure wat strydig daarmee is soos die blootstelling aan 'n traumatiese gebeurtenis. Indien individue nie daarin sou slaag om sodanige gebeure te herinterpreteer of hul kognitiewe skema te wysig sodat gebeurtenis en skema weer belyn is nie, is die ontwikkeling van PTSV 'n wesenlike gevaar (Du Plessis, 1998).

Janoff-Bulman (1992) identifiseer drie aanname-dimensies wat sentraal staan tot die dinamiese kognitiewe skemas as voorstellings van hoe die werklikheid opereer. Individue konstrueer intellektuele voorstellings van die werklikheid (Janoff-Bulman, 1992) deur aannames te maak oor (1) die welwillendheid van die wêreld en sy mense, (2) die verklaarbaarheid van gebeure in terme van verdienste, voorsorg en toeval en (3) hul selfwaarde. Die ervaring van trauma weerspreek 'n veralgemeende aanname dat die wêreld en sy mense basies welwillend is, dat onheil nie voorbeeldige en versigtige mense oorval nie en die slagoffer se siening van hom/haarself as 'n goeie, ordentlike, nie-onverskillige persoon (du Plessis, 1998). 'n Voorheen sinvol samehangende

wêreld maak skielik nie meer sin nie – “waarom gebeur so iets juis met *my*, sulke dinge gebeur tog nie met mense soos ek nie?”

Die waarskynlikheid dat PTSV sal ontwikkel verminder volgens O’Sullivan (datum onbekend) na mate die ontloftingsproses geleentheid tot die volgende prosesse bied. (i) Die ventilasie van gevoelens, indrukke en reaksies. (ii) Die vind van betekenis en sin in die insident. Die ontloftingsessie moet die geleentheid bied om ‘n beter begrip van die aard van traumatiese insidente te ontwikkel en die normaliteit en voorspelbaarheid van reaksies op die insident te waardeer. Die ontloftingsessie moet tweedens ook die geleentheid bied om gevoelens met mekaar te deel om sodoende die natuurlike reaksie om alles vir hulself te hou, teë te werk. (iii) Die benutting van groepdinamika om spanning en stres te verminder, normaliteit te versterk en gevoelens van isolasie te verminder deur die deel van ervarings met mense wat daar was, wat gehelp het gedurende en na die insident en wat die situasie verstaan. (iv) Die ontdekking en verhoging van bewuswording van persoonlike, groep en organisatoriese en ander hulpbronne. (v) Voorbereiding vir die voorkoming van toekomstige reaksies deur die proses van normalisering en opvoeding, verskaffing van ‘n sentrale bron van inligting en die bewusmaking van die moontlikhede beskikbaar indien addisionele hulp benodig word. (vi) Die ondersoek van toekomstige behoeftes van die individu, hul familie, die subgroep en hul sosiale groep.

2.4 Die ontloftingsmodel van die SAPD

Die voorsitter van die Traumakomitee in die SAPD, is van mening dat ‘n te eng benadering, soos byvoorbeeld ‘n suiwer kognitiewe benadering tot terapie, nie die oplossing is om trauma te hanteer nie. ‘n Breër, eklektiese benadering word vereis waarin elemente van ‘n verskeidenheid terapeutiese benadering, soos kognitiewe terapie, gedragsmodifikasie en ‘n kliënt-gesentreerde benadering, gekombineer word (Jacobs, 2003). Die ontloftingsmodel van die SAPD is gebaseer op die “Critical Incident Stress Debriefing” of “CISD” model van Mitchell. Jacobs (1993) het die Mitchel-model aangepas om by die spesifieke behoeftes van die SAPD te pas. Die rede waarom die Mitchell-

model bo die ander modelle gekies is, is omdat die model wêreldwyd binne 'n polisie konteks toegepas word (Jacobs, 2003). Die impak en effektiwiteit van die aangepaste model is wetenskaplik getoets en die resultaat was positief vir die SAPD konteks (Colley, 1995). Hierdie benadering tot ontlooting sal in die hieropvolgende uiteensetting van die Mitchell-model slegs kortliks met enkele van die ander ontlootingsmodelle vergelyk word. Tabel 1 gee die verskille tussen die modelle van Mitchell (1983), Raphael (1986), Dyregrov (1989) en Parkinson (1995) weer (soos weergegee in Colley, 1995).

Tabel 1. Vergelyking van die fases van vier ontlootingsmodelle (Van Vuuren, 1999)

MITCHELL (1983)	RAPHAEL (1985)	DYREGROV (1989)	PARKINSON (1995)
Inleiding/reëls	Inleiding/reëls	Inleiding/reëls	Inleiding/reëls
Feite	Inisiasie tot ramp	Verwagting en feite	Feite
Gedagtes	Ervaring van ramp	Gedagtes en besluite	Gevoelens
Reaksies	Negatiewe/positiewe aspekte en gevoelens	Sensoriese indrukke	Toekomsbeplanning
Simptome	Verhoudings met ander	Emosionele reaksies	Afsluiting
Leer	Gevoelens van slagoffers	Normalisering	
Hertoetrede	Hersiening en afsluiting	Toekomsbeplanning, "coping" en afsluiting	

Mitchell het in 1983 die "Critical Incident Stress Debriefing (CISD)"-model ontwikkel. Die model is volgens sewe fases gestruktureerd, naamlik (i) Inleidingsfase, (ii) Feite-fase, (iii) Denkfase, (iv) Reaksiefase, (v) Simptome-fase, (vi) Leerfase en (vii) Hertoetrede-fase (Davis, 1994). "CISD" word eenvoudig gedefinieer as (Mitchell & Everly, 1997, p. 8):

A group meeting or discussion about a distressing critical incident.

Dit is 'n vorm van krisisintervensie wat fokus op groepe slagoffers van 'n kritieke insident of ramp. Dit bied die individue die geleentheid om hul

belewensse op 'n sistematiese en gestruktureerde wyse oor te dra. Dit stel die slagoffer instaat om die gebeurtenis te herleef in 'n veilige en beheerde omgewing (Tehrani & Westlake, 1994). "Critical Incident Stress Debriefing" of ontlofting is daarop gemik om korttermyn emosionele en fisiese stresreaksies te verminder en om ook langtermyn stresreaksies wat tot PTSV kan ontwikkel, te minimaliseer of te voorkom.

Die doel van die SAPD benadering tot ontlofting is tweërlei van aard. Eerstens is dit die verligting van die impak van die kritieke insident op die individue wat slagoffers van die insident was. Tweedens is dit om die genesingsproses by die individue wat normale stresreaksies tot die abnormale situasie ervaar, te versnel (Mitchell & Everly, 1997). In Everly en Mitchell (1997) word die doel van ontlofting gestel as eerstens die verligting van die ongunstige psigologiese impak van die traumatiese insident deur die vermindering van die intensiteit en kroniese aard van die simptome wat spruit uit die trauma. Maar, meer belangrik is dit dat ontlofting ontwikkel is om psigologiese sluiting tot die traumatiese insident mee te bring of te fasiliteer.

Om hierdie doel te bereik, moet die fases waaruit die SAPD-ontloftingsproses bestaan noukeurig gevolg word. Dit gee struktuur aan die proses en verseker dat elke faset van die proses aandag geniet. Die SAPD-ontloftingsmodel bestaan soos die oorspronklike Mitchell-model ook uit sewe fases, naamlik 'n inleidings-, feite-, denk-, en gevoelsfase. Daar is voorsiening gemaak vir 'n bykomende stresfase wat verdeel word in 'n stresreaksie- en stresbeheerfase. Na afloop hiervan is die afsluitingsfase wat die proses voltooi.

Elke fase van ontlofting het egter ook sy eie doel wat bereik moet word ten einde die oorkoepelende doelstellings te bereik. Die ontlonter speel gedurende elke fase 'n belangrike rol. Die taak van die ontlonter is tweeledig van aard, naamlik terapeut (fase (i) tot (iv)) en opvoeder (fase (v) en (vi)). Die fokus van elke fase in die SAPD ontloftingsmodel, sowel as die rol/taak van die ontlonter gedurende elke fase, word vervolgens aangedui.

(i) Inleidingsfase: Verskaf struktuur en reëls.

Die rol van die ontlonter tydens hierdie fase is om die lede gemaklik te laat voel en 'n deelnemende atmosfeer te skep. Dit word gedoen deur eerstens die ontlontingspan aan die lede voor te stel en te verduidelik wie hulle is. Tweedens, word die rede vir die ontlonting verduidelik en die lede word gerus gestel dat dit normaal is om bepaalde reaksies na 'n traumatiese voorval te hê. Derdens word sekere reëls of riglyne vir die sessie gestel. Dit sluit in dat die sessie konfidensieel hanteer sal word en geen notas geneem word nie, dat niemand verplig sal word om te praat nie, dat dit normaal is dat individue aanvanklik slegter voel tydens die sessie as voor die sessie en dat die sessie sonder onderbrekings gedoen sal word.

(ii) Feite-fase: Vasstelling van wat gebeur het.

Die taak van die ontlonter is om 'n geheelbeeld van wat gebeur het te bekom deur te vra dat elke lid deelneem en sy/haar taak tydens die gebeurtenis aan te dui. Die klem tydens hierdie fase is op feite in plaas van emosies. Die ontlonter vra vrae soos "Wat het gebeur?", "Wat het jy gedoen?", "Wat het jy gesien die ander doen?" en "Hoe het die insident geëindig?" Die lede kan verskillende sienings hê oor die gebeurtenis en dit is as gevolg van verskillende persepsies en die verwarring tydens die insident. Dit is belangrik dat die feite met behulp van hulle sintuiglike waarneming herroep word. Armstrong, Callahan en Marmar (1991, p. 586) beklemtoon die belang van hierdie fase:

The incident needs to be brought back to life so that the group members can safely begin to process their experience.

Die waarde van die hervertel van die gebeurtenis in 'n groep is ten eerste geleë in die desensitiserende effek wat dit het op die pynlike ervaring van die trauma, maar ten tweede ook in die de-isolering van die getraumatiseerde persoon (Du Plessis. 1998). Laasgenoemde is egter afhanklik van die mate waartoe die verhaal van die

getraumatiseerde empaties deur die ontlonter en ander lede van die groep ontvang word.

(iii) Denkfase: Bespreking van denke oor die insident

Die ontlonter se taak is om die lede se denke voor, tydens en na die sessie te bekom. Hulle moet gevra word hoekom hulle gedoen het wat hulle gedoen het. Dit is belangrik omdat lede soms 'n wanbegrip het oor wat hulle kon en moes doen tydens die insident. Die idees kan 'n afbrekende effek hê op die reeds getraumatiseerde individue en hulle selfbeeld nog verder afbreek. Dit is belangrik dat die idees en opinies bespreek word. Die oorgang van die kognitiewe na die affektiewe begin stadig plaasvind.

(iv) Gevoelsfase: Bespreek emosies geassosieer met die insident.

Hierdie fase is gewoonlik die langste en mees deelnemende fase van die ontloning. Die gevoelens en emosionele reaksies van wat die individue ervaar het, word bespreek. Die ontlonter moet vrae vra wat verband hou met indrukke, wat hulle gesien, gehoor, gevoel en geruik het. Dit is baie belangrik dat lede die normaliteit van reaksies verstaan. Die ontlonter moet versekering vir die lede bied, aanvaardend en ondersteunend wees en eg omgee vir lede. Dit bied ten eerste aan die getraumatiseerde 'n veilige ruimte om die verkenning van sy emosies te waag, kommunikeer andersyds die positiewe waarde van die getraumatiseerde as mens en suggereer ten derde dat daar tog (ook) goed in die wêreld en sy mense is (Du Plessis, 1998).

(v) Stresreaksiefase: Hersien tekens en simptome van stres en PTSV.

Dit is belangrik dat hier gefokus word op wat die persoon fisies ervaar het gedurende die insident. Die taak van die ontlonter is dat die lede verstaan dat hul reaksies tydens die insident en na die insident normaal en te wagte is. Bewuswording van gemeenskaplike simptome help ook die lede om die normaliteitsbeginsel te verstaan en te vestig.

(vi) Streshanteringsfase: Bespreek hanteringstrategieë.

Die rol van die ontlonter is om die normaliteit van reaksies te beklemtoon en inligting te verskaf oor bruikbare hanteringstrategieë. Die doel van hierdie fase is kognitiewe begrip. Normaliteit word weer eens beklemtoon asook verwagte reaksies. Moontlike hanteringstrategieë word voorgestel en bespreek.

(vii) Afsluitingsfase: Opsomming

Tydens hierdie fase word daar na die toekoms en beskikbare ondersteuningsbronne gekyk. Die lede moet ook kans kry om vrae te vra oor wat onduidelik is. Die ontlonter gee 'n kort opsomming van die sessie. Dit is nodig om inligting te verskaf oor waar addisionele hulp verkry kan word. Die moontlikheid van 'n opvolgssessie moet bespreek word. (Du Plessis, 1998; Everly & Mitchell, 1997; Jacobs, 1993; O'Sullivan, datum onbekend).

Al sewe fases kom ter sprake in 'n enkele ontlontingsessie. 'n Ontlontingsessie is 'n enkele aaneenlopende sessie en moet, waar moontlik, tussen 12 en 72 uur na die traumatiese insident plaasvind (Carlier, 2000). In die SAPD (volgens Nasionale Instruksie 23 van 1995) moet die aanmelding binne die eerste 12 uur na die insident geskied. Die sessie vind so gou as moontlik na die aanmelding plaas, maar nie later as 72 uur na die kritieke insident nie. Die sessie word gewoonlik deur twee ontlonTERS behartig en duur 2 tot 3 uur (Carlier, 2000). Daar word geen pouses of onderbrekings tydens die ontlontingsproses geneem of toegelaat nie. Dit sal die proses erg belemmer en kan die emosionele momentum vernietig. (Mitchell & Everly, 1997). Dit word tydens die inleidingsfases bespreek dat geen lid die groep mag verlaat voordat die ontlonting nie afgehandel is nie.

Die groepgrootte moet verkieslik tussen 4 en 20 wees volgens Mitchell en Everly (1997). In die SAPD word individue egter ook ontloNT. Groepe groter as vier word saam met 'n ko-ontlonter gedoen. Groepe groter as tien word in kleiner groepe gedeel, sodat 'n groep nie uit meer as tien lede bestaan nie.

Individue wat 'n ontlootingsessie bywoon moet van alle ander pligte vir die duur van die sessie onthef word (Mitchell & Everly, 1997). Getraumatiseerde lede moet die geleentheid gegun word om hul onverdeelde aandag aan die beleving, begrip en verwerking van hul reponse op die kritieke insident te gee. Die samewerking van die lid se bevelvoerder is hier van uiterse belang. Konfidensialiteit is 'n verdere belangrike vereiste (Davis, 1994). 'n Sielkundig veilige omgewing word vereis indien dit van getraumatiseerde lede verwag word om eerlik, openhartig en sonder verwringing hul ervarings te erken, te bespreek en te ondersoek. So 'n geborge omgewing kan nouliks geskep word indien die betrokke persone nie die versekering het dat wat hul ook al sê nooit die ore van persone buite die ontlootingsessie sal bereik nie. Daarom is dit goed as ontlooters onder 'n gedragskode werk wat sodanige vertroulikheid beklemtoon (Parkinson, 1997). Die SAPD ontlooter het 'n interne gedragskode waarvolgens gewerk word wat die belang van vertroulikheid beklemtoon.

Ontlootingsessies moet verkielik nie by die getraumatiseerde werknemer se werkplek plaasvind nie. Dit kan probleme soos gebrek aan konfidensialiteit meebring en die groeplede kan bedreig en geïnhibeerd voel. (Parkinson, 1997). In die SAPD word lede wel by die stasie of eenheid ontloot. Die negatiewe gevolge hiervan is al by geleentheid ondervind, onder andere deurdat onderbrekings meer dikwels voorkom. Ontlootingsessies moet verkieslik ook nie deur kollegas hanteer word nie (Davis, 1994). Ontlooting moet verkieslik deur 'n vaardige persoon, wat goed opgelei is in ontlootings tegnieke en ervare is, gefassiliteer word (Laws & Hawkins, 1995; Davis, 1994). Ontlooters moet kennis dra waarheen om die werknemers te verwys indien dit nodig is (Davis, 1994). Die SAPD ontlooters word opgelei in *Critical Incident Stress Debriefing (CISD)* en moet eers prakties doen saam met 'n ervare ontlooter voordat hulle onafhanklik mag funksioneer.

Die ideaal is dat die hierbo uiteengesette proses nie slegs as geïsoleerde reaktiewe intervensies plaasvind nie maar dat ontlooting 'n integrale komponent vorm van 'n meer omvangryke en deurlopende kritieke insident stresbestuurprogram (*Critical Incident Stress Management (CISM)* program)

(Carlier, 2000). Die kern van die “C/SM” program is volgens Everly en Mitchell (1997, p. 74):

The utilization of an integrated comprehensive multifactorial, multicomponent program for crisis response which spans the crisis spectrum, from pre-crisis preparation through post-crisis intervention, and follow-up.

Everly en Mitchell (datum onbekend) beskryf die sewe hoofkomponente van 'n deurlopende kritieke insident stresbestuurprogram soos volg. 'n Kritieke insident stresbestuurprogram behoort eerstens aan voor-krisis voorbereiding aandag te gee in 'n poging om werknemers minder vatbaar vir PTST te maak in die geval van blootstelling aan 'n trauma. Sodanige voor-krisis voorbereiding sluit onder andere stresbestuursopvoeding, stresweerstand en opleiding in krisishantering vir beide die individu en die organisasie in. Die tweede hoofkomponent waarvoor 'n deurlopende kritieke insident stresbestuurprogram voorsiening behoort te maak volgens Everly en Mitchell (datum onbekend) is die demobilisasie en personeelkonsultasies na die insident. Dit behels die gee van inligting aan die slagoffers net na die insident. Die doel is om stres by die groot groep of organisasie te verminder. Die derde hoofkomponent is aanvanklike ontlofting (defusing) binne 12 uur na die insident. Die doel is om simptome te verlig en moontlike sluiting te bewerkstellig binne 'n klein groep. Die vierde hoofkomponent in 'n deurlopende kritieke insident stresbestuurprogram is die ontloftingssessie wat binne een tot sewe dae na die insident plaasvind. Die doel is om sielkundige sluiting te fasiliteer en stresverligting te bewerkstellig binne 'n klein groep. Die beskikbaarheid van fasiliteite wat individuele krisis-intervensies op 'n een tot een basis moontlik maak indien individuele gevalle dit vereis, is die vyfde pilaar waarop 'n deurlopende kritieke insident stresbestuurprogram rus. Die doel is simptomeverligting en die herstel van 'n konstruktiewe lewenstyl deur die aanspreek van die fundamentele onderliggende probleem. Verwysings behoort gedoen te word indien nodig. Die sesde hoofkomponent is gesins/familie krisis-intervensies of organisasie-konsultasie. Die doel is om ondersteuning te bied en inligting te gee om sodoende stres te verlig en

sluiting te bewerkstellig. Die sewende hoofkomponent is die opvolg en verwysing van die individu of gesin/familie. Sielkundige status word deurlopend gemonitor.

Die bogenoemde bespreking van fases en riglyne om sukses te waarborg, gee duidelik weer dat die ontlonter 'n belangrike rol speel in die proses. Dit is nodig dat die ontlonter tydens elke fase 'n aktiewe rol vertolk om die doel van ontloning te bereik. Hy/sy het dus sekere take wat gedoen moet word, soos bespreek tydens die bespreking van die verskillende fases van ontloning.

2.5 Literatuurstudie oor die bevoegdhede (vaardighede) van die trauma-ontlonter

Bevoegdhede is vroeër gedefinieer as die abstrakte tema in bundels van gedrag wat in die pos van die ontlonter sukses verteenwoordig omrede dit instrumenteel is in die voorkoming van langtermyn PTSV. Die begrip vaardighede word vir die doel van hierdie studie as sinoniem met bevoegdhede hanteer. Egan (1982, p. 120) skyn hiermee akkoord te gaan insoverre hy van mening is dat vaardighede is:

...in a sense, (*behavioural*) tools to be used to help clients achieve certain goals.

Om die begrip vaardigheid as agtervoegsel te koppel aan die take wat die pos van ontlonter uitmaak (byvoorbeeld kommunikasievaardigheid) en te meen dat daarmee 'n sinvolle eienskap geïdentifiseer is in terme waarvan verskille in ontlonteroptrede verklaar word, skyn bevraagtekenbaar te wees. So 'n benadering skep ten beste slegs die illusie dat ontlonterprestasie verklaar word in terme van persoonseienskappe. Kommunikasievaardigheid verwys na 'n bedrewenheid in 'n bundel take. Watter spesifieke kenmerke van die persoon hom daartoe in staat stel is daarmee nog nie duidelik nie.

Die literatuur het min inligting spesifiek oor die bevoegdhede en bevoegdheidspotensiaal van trauma-ontloners, maar relatief meer inligting oor die bevoegdhede en bevoegdheidspotensiaal van beraders of terapeute en

krisiswerkers. Dit is aanvaar dat die bevoegdheids benodig vir suksesvolle beraders/terapeute en krisiswerkers en ontloners wesenlik dieselfde is. Die literatuur bespreek 'n magdom menings oor hoe 'n krisiswerker moet wees of wat hy/sy moet doen om beduidend beter te wees as ander werkers en die getraumatiseerde persoon optimaal te help.

Die literatuur fokus op 'n groot verskeidenheid vaardighede wat bydra tot die effektiwiteit van krisiswerkers. Carkhuff (1983) bespreek die volgende vaardighede: Aandaggewingsvaardighede behels die toon van opregte belangstelling in die welsyn van die ander persoon. Deur die aandag op die getraumatiseerde te fokus, noukeurig waar te neem en met toewyding te luister leer die ontloner van en oor die getraumatiseerde persoon. Aandaggewing kan gesien word as deel van die optrede om eg, eerlik en opreg te wees teenoor die persoon in krisis in 'n wêreld wat baie maal gefeinsd en oneerlik is. Met ander woorde dié vaardighede help die helper om te help. Responderingsvaardighede behels die kommunikeer van akkurate empatiese begrip aan die persoon in krisis ten opsigte van sy ervaring. Dit sluit in om die inhoud en gevoelens te ondersoek, te begryp en te kommunikeer. Dit help dat die helper en persoon in krisis op mekaar ingestel is. Met ander woorde hierdie vaardigheid fasiliteer ondersoek. Personaliseringsvaardighede behels die artikulasie en fasilitering van die aanvaarding van die persoonlike implikasies van die betekenis, probleem, gevoel en die doelwit ter sprake by die ontloningstaak. Indien hierdie vaardighede effektief gebruik word, help dit die persoon in krisis om te verstaan waar hy/sy in die wêreld wil wees, want die fokus is op die persoon in krisis se doelwitte vir die toekoms. Hierdie vaardigheid fasiliteer dus begrip van die ontloningstaak en oogmerke. Inisiëringsvaardighede behels die operasionalisering van die doelwitte en dan die ontwikkeling en implimentering van aksiestappe om die doelwitte te bereik. Wanneer die vaardighede effektief toegepas word, help dit die persoon in krisis om te kom waar hy/sy in die wêreld wil wees. Hierdie vaardigheid stimuleer aksie.

Dainow en Bailey (1988) deel die vaardighede wat 'n ontloner nodig het om 'n effektiewe ontloningsdiens te lewer in vier hoofgroepe. Eerstens word

kommunikasievaardighede vereis. Dié vaardighede verwys na die bedrewenheid van die ontlonter om te verstaan en verstaan te word. Dit sluit in: (i) Bedrewenheid in die skep van rapport wat beteken dat die tipe verhouding geskep word wat mees effektief is vir die werk om gedoen te word. (ii) Bedrewenheid in aktiewe en onvoorwaardelike luister om te verstaan wat die ander persoon kommunikeer in plaas daarvan om die bydrae teen jou eie waardesisteem te meet. (iii) Die bedrewe gebruik van liggaamstaal wat oogkontak en stemtoon insluit om die kliëntgerigte luister te kommunikeer. (iv) Die empatiese verstaan en die oordra dat verstaan word deur gevoelens en bedoelinge te reflekteer en deur die mededelings van die kliënt te parafraseer en op te som. (v) Bedrewenheid in die oordeelkundige en toepaslike gebruik van oop, geslote en leidende vrae. (vi) Bedrewenheid in die bewerkstellig van bevraagtekening van huidige sieninge by die kliënt en die open van nuwe perspektiewe op hul situasie.

Tweedens verwys Dainow en Bailey (1988) na die vaardigheid van selfgelding. Dit verwys na die ontlonter se bedrewenheid om deur sy/haar optrede respek af te dwing, sy/haar behoeftes te bevredig, sy/haar behoeftes te verdedig en sy/haar regte te beskerm sonder om manipulerend en dominerend te wees.

Derdens word samewerkingsvaardighede bespreek (Dainow en Bailey, 1988). Dit is die vaardighede van die ontlonter om saam met ander te werk in die nastreef van gedeelde doelwitte en die gesamentlike oplossing van probleme. Dit sluit in spanontwikkeling, onderhandelinge, probleembestuur, konflikhantering, groepwerk en leierskap.

Laastens verwys die outeurs na besluitnemingsvaardighede (Dainow en Bailey, 1988). Dit verwys na die bedrewenheid van die ontlonter om keuses te maak en aksie te neem om die gestelde doelwitte te bereik. Dit sluit in: (i) bedrewenheid in die insamel van inligting, die prioritiseer van inligting en bedrewenheid in die fokus op die kritieke inligting, (ii) bedrewenheid in die opsomming van inligting en doelwitstelling, (iii) bedrewenheid in die ontwikkeling van opsies vir aksies en (iv) die vermoë om te besluit watter kommunikasievaardighede is die mees toepaslike in enige gegewe situasie.

Egan (1994) beskryf ook vaardighede wat 'n krisiswerker benodig. Sommige van hierdie vaardighede stem ooreen met dié wat geïdentifiseer word deur Dainow en Bailey (1988). In die eerste plek moet ontloners volgens Egan (1994) hulself toepaslik oriënteer ten opsigte van die kliënt. Om dit suksesvol te doen het hulle die volgende vaardighede nodig, naamlik: (i) Aandaggewingvaardigheid: die persoon in krisis moet bewustelik ervaar dat die ontlonter by hom/haar is en ten volle beskikbaar is. Dit sluit onder andere die gebruik van nie-verbale gedrag soos oogkontak in. (ii) Aktiewe luistervaardigheid: dit beteken bedrewenheid in die luister na en verstaan van verbale sowel as die nie-verbale boodskappe. Dit beteken onder andere 'n bedrewenheid om woorde sowel as gesigsuitdrukkings, stiltes, stemtoon ensovoorts te registreer en te verstaan. (iii) Responderingvaardighede: die helper moet op so 'n manier respondeer dat die persoon in krisis kan sien dat die ontlonter goed geluister het en verstaan waaroor dit gaan. (iv) Onderzoekvaardighede (probing): bedrewenheid om die persoon in krisis te help om die probleemsituasie in meer spesifieke en konkrete terme te kan verwoord.

In die tweede plek volgens Egan (1994) sal die kliënt steeds verstaan wil word en hulp benodig om hul probleemsituasie so konkreet as moontlik te sien. Dit vereis vaardighede soos: (i) Inligtingsintegrasievaardighede: die inligting wat die kliënt verskaf moet geïntegreer word om gedragstemas te identifiseer wat verband hou met die kliënt se probleemsituasie. (ii) Uitdagingsvaardighede: die kliënt moet gehelp word om nuwe meer objektiewe en bruikbare perspektiewe op die probleemsituasie te ontwikkel. Ontloners moet bedrewe wees in die konfrontasie van kliënte met diskrepansies in hul sieninge en stories, met maskers wat hul voorhou en speletjies wat hul speel om pynlike insigte te vermy. Dit help die kliënt om hulself beter te verstaan en lei tot konstruktiewe gedragsverandering. Effektiewe ontloners is bereid om hul eie ondervindinge met die kliënt te deel indien dit die kliënt 'n beter begrip oor hulself sal gee (Egan, 1994). (iii) Doelwitstellingsvaardighede: die ontlonter moet bedrewe wees om kliënte te animeer om te besluit wat om te doen in verband met die probleemsituasie en hul te begelei in die formulering van doelwitte en aksieplanne.

Parkinson (1997) het ook 'n aantal vaardighede waarvoor ontloners moet beskik, uitgelig. Dit is: (i) Luister- en responsvaardighede: die ontloner moet bedrewe wees in die klientgerigte verstaan van die boodskap wat die getraumatiseerde verbaal en nie-verbaal probeer kommunikeer en bedrewe wees in die akkurate parafrasing en refleksie van die gevoelens, sieninge, voornemens verskuil in dit wat die groeplede gesê het en die vra van vrae met die doel om insig te fasiliteer. Die ontloner ondersoek, gee terugvoer, verseker en bevestig. (ii) Laterale denkvaardigheid: die ontloner moet bedrewe wees in die deurdring tot die essensie van die saak deur oordeelkundig die regte vrae te vra en hardnekkig uit te vra om vae beskrywings en antwoorde op te klaar. Die ontloner moet aandag skenk aan detail en probeer om nie beduidende aspekte te mis nie. (iii) Groephanteringsvaardigheid: die ontloner mag nie toelaat dat enige individu die sessie domineer of nie daaraan deelneem nie, of dat daar van die model afgewyk word. Elkeen wat graag wil deelneem moet die geleentheid gegee word om so te doen. Die struktuur van die model gee ruimte hiervoor.

2.6 Samevatting van teoreties afgeleide ontlonerbevoegdhede

Uit die voorafgaande teoretiese ontleding van die taak van die ontloner is agt ontlonerbevoegdhede geïdentifiseer. Die teoreties afgeleide ontlonerbevoegdhede word opgesom in Tabel 2.

Tabel 2. Teoreties afgeleide ontlonerbevoegdhede

NO	BEVOEGDHEID	OMSKRYWING
1	Klientgerigte kommunikasie	Die toon van opregte belangstelling in die welsyn van die ander persoon.
2	Analise en inligtingintegrasie	Die analise en integrasie van alle inligting wat deur die klient verskaf is en wat oor die klient en die kritieke insident bekend is ten einde intellektueel tot 'n begrip van die klient te kom. Die deurdring tot die essensie van die saak deur oordeelkundig die regte vrae te vra en hardnekkig uit te vra om vae beskrywings en antwoorde op te klaar.
3	Reflektiewe kommunikasie	Die kommunikeer van akkurate empatiese begrip aan die persoon in krisis ten opsigte van sy ervaring. Dit sluit in om die inhoud en gevoelens te ondersoek, te begryp en te kommunikeer.
4	Uitdaging	Die ontwikkel van nuwe meer objektiewe en bruikbare perspektiewe by groeplede van hul probleemsituasie. Die konfrontasie van kliente met diskrepansies in hul sieninge en stories, met maskers wat hul voorhou en speletjies wat hul speel om pynlike insigte te vermy.

5	Besluitneming/oordeel	Die insamel van inligting, die prioriseer van inligting en die fokus op die kritieke inligting, die opsomming van inligting en doelwitstelling, die ontwikkeling van opsies vir aksies.
6	Inspirasie/motivering	Die artikulasie en fasilitering van die aanvaarding van die persoonlike implikasies van die betekenis, probleem, gevoel en die doelwit ter sprake by die ontloftingstaak Die operasionalisering van die doelwitte en dan die ontwikkeling en implimentering van aksiestappe om die doelwitte te bereik. Motiveer groeplede om te besluit wat om te doen in verband met hul probleemsituasie en begelei hulle in die formulering van doelwitte en aksieplanne.
7	Selfgeldig	Die afdwing van respek deur die optrede van die ontlonter sonder om manipulerend en dominerend te wees.
8	Groephantering	Die ordelike afhandeling van die ontloftingsessie in ooreenstemming met voorskrifte waarin elke groeplid deelneem maar niemand die sessie domineer nie.

2.7 Empiriese perspektief op ontlonterbevoegdhede

Die SAPD ontlonter kan met ander traumawerkers vergelyk word, maar tog is die SAPD konteks op sy eie manier uniek. Die handelinge [bevoegdhede] wat die SAPD ontlonter moet verrig ten einde die ontwikkeling van PTSV te voorkom is gevolglik ten eerste afgelei uit 'n teoretiese ontleding van die etiologie van PTSV en 'n ontleding van die ontloftingsproses en hoe dit koppel met die verklaring van PTSV. Aanvullend hiertoe sou 'n ontleding van die daadwerklike handelinge van persone wat tans as ontlonter in die SAPD werksaam is egter ook help om die taak van die ontlonter te verstaan. Daarom was dit ook sinvol om individue wat goed vertrou is met die taak van trauma-ontlofting in die SAPD as onderwerpkundiges te raadpleeg oor hoe hulle die taak van die ontlonter vertolk. 'n Posontleding is gevolglik gedoen om te bepaal wat die taak van die ontlonter in die SAPD behels. Die posbeskrywing verteenwoordig terselfdertyd 'n uiteensetting van die bevoegdhede wat deur die pos van ontlonter in die SAPD vereis word.

Posontleding is 'n proses wat wyd in die literatuur beskryf word. Barrett (1996) is van mening dat daar nie 'n enkel beste manier is om posontleding te doen nie en nie 'n enkel toepaslike manier vir alle poste nie. Die benadering, sowel as die onderliggende argument waarop dit berus, wat by die ontleding van 'n spesifieke pos gevolg word behoort egter sorgvuldig deurdink te word en

volledig geboekstaaf te word ten einde die geldigheid en geloofwaardigheid van die resulterende posbeskrywing te maksimeer.

Ten einde posontleding ten volle te verstaan moet die verskillende begrippe wat met posontleding te doen het, kortliks bestudeer word. Eerstens word die term posontleding beskryf. Smit (1992, p. 3) beskryf posontleding as:

... the method or technique of obtaining all the facts about a job in such a way that they can be used for various purposes in Personnel Management.

Grant en Hover (1994, p. 120) se definisie is:

Job analysis is the process of identifying what activities are to be performed, what skills are required, what knowledge is necessary,...).

Nelson (1997, p. 42) gee die volgende definisie weer:

Job analysis is the measurement of tasks and/or worker attributes for a given job; thus, job analysis techniques can be classified as work-orientated or worker-orientated.

'n Pos soos die van 'n ontlonter bestaan uit 'n samehangende versameling take. Harvey (1991, p. 73) beskryf 'n taak as volg:

'n Taak behels 'n aksie of 'n reeks aksies of elemente wat naby mekaar uitgevoer word in terme van tyd en wat gewoonlik in dieselfde volgorde afgehandel word.

Die samehangende versameling take waaruit die pos van ontlonter bestaan verteenwoordig in wese eise wat aan die posbekleër gestel word en waarop die posbekleër met gedrag moet reageer. Gedrag dui op dié aksies wat die posbekleër uitvoer ten einde 'n aktiwiteit suksesvol te voltooi of die aksies wat hy of sy uitvoer in 'n spesifieke situasie (Hauenstein en Byham, 1989).

Daar is verskillende benaderings wat gevolg kan word in die uitvoering van 'n posontleding. Die volgende drie groepe word kortliks bespreek: (i) Generiese versus pasgemaakte posontleding: Generiese modelle is toeganklik en maklik bekombaar, maar die moontlikheid bestaan dat hulle nie by die organisasie se

behoefte inas nie (Saville en Holdsworth, 1995). (ii) Omvattende versus eenvoudig: 'n Eenvoudige benadering is werkbaar by die meeste poste deur basiese stappe te volg (Smith en Robertson, 1986). Posontleding is omvattend as meer as een tegniek gebruik word om die data in te samel (Saville en Holdsworth, 1994). (iii) Werkgeoriënteerd versus werkergeoriënteerd: Werkgeoriënteerde benaderings behels spesifieke beskrywings van die verskillende take wat die persoon doen, terwyl werker-georiënteerde benadering breë menslike gedrag betrokke by werk aktiwiteite bestudeer (Nelson, 1997). Hierdie studie het van die pasgemaakte, omvattende en werkgeoriënteerde benaderings gebruik gemaak.

Daar is verskeie posontledingsmetodes wat in die literatuur beskryf word. Hierdie studie het spesifiek gebruik gemaak van die funksionele posontledingsmetode. Die definisie van funksionele posontleding word deur Smit (1992, p. 3) soos volg beskryf:

...the classification of jobs according to task and technology factors. It focuses on what the worker does, what method and medium the worker uses, and what the worker produces.

Jonassen, Tessmer en Hannum (1999) stem met bogenoemde outeur saam dat hierdie metode onderskei tussen wat tot stand gebring word in die werk en wat die werkers doen om die werk gedoen te kry. Die fokus is op werkeraktiwiteite wat nodig is om die taak te voltooi. Elke pos bestaan dus uit 'n versameling interafhanklike take en hierdie take word gedurende die posanalise ontleed en beskryf. Elke taakstelling moet uit vyf komponente bestaan, naamlik (Jonassen et al., 1999, p. 64):

(i) "Who (subject of the task)" (ii) "Perform what action (activity done)" (iii) "For what reason (The objective of the activity)" (iv) "With what tools, equipment or job aid (the things)" en (v) "Following what instruction (the directions)."

Die keuse van hierdie metode vir die studie kan gemotiveer word in terme van die voordele wat in die literatuur beskryf word, en wat binne die SAPD konteks uiteraard ook groot waarde het. Dit voordeel van die funksionele

posontledingsmetode is dat dit: (i) akkurate taakbeskrywings verskaf, (ii) vergelykings van take oor poste heen toelaat, (iii) werkeraktiwiteite akkuraat identifiseer, (iv) gedetailleerde beskrywings van werkeraktiwiteite veroorloof, (v) 'n gestandaardiseerde woordeskat vir die beskrywing van poste bied, en (iv) ontleeders instaatstel om akkuraat en ondubbelsinnig met mekaar te kommunikeer oor die resultate van taakontleding (Jonassen et al., 1999).

Tydens posontleding word van 'n sekere metode of metodes gebruik gemaak om inligting in te samel. Barret (1996) is van mening dat 'n kombinasie van verskeie metodes gebruik moet word om 'n eindproduk te lewer wat 'n geldige en omvattende beeld van die pos sal gee. Die verskillende metodes wat in hierdie studie benut is word vervolgens kortliks bespreek.

2.7.1 Posontledingsvraelys - ontloners

'n Gestruktureerde vraelys stel spesifieke vrae ten opsigte van die taak, taakvereistes, werksomstandighede en toerusting. 'n Ongestruktureerde vraelys vra die posbekleër om die taak in sy eie woorde te omskryf. Die vraelys is waarskynlik die goedkoopste manier om posontleding te doen. Dit is ook 'n doeltreffende metode om die grootste hoeveelheid inligting in 'n kort tydjie in te win (Gerber, Nel & van Dyk, 1998).

Vir die doel van hierdie studie is 'n ongestruktureerde vraelys gebruik. Die respondente is gevra om hul eie mening oor die taak van die ontlonter te gee. 'n Waarskynlikheidsteekproef van 100 ontloners is ewekansig uit 'n totaal van 298 ontloners landwyd getrek. Die vraelyste is aan die Provinsiale Koördineerders gestuur met die versoek om dit aan die verskillende geselekteerde respondente te versprei. Terugvoer was egter teleurstellend swak en slegs 11 vraelyste is terug ontvang. Opvolgbriewe is aan respondente gestuur in 'n poging om hul aan te moedig om vraelyste te voltooi. Dit het egter niks opgelewer nie. Die lae responskoers bring uiteraard die veralgemeenbaarheid van die bevindinge in die gedrang. Respondente is in die vraelys gevra om die sleuteltake/-aktiwiteite wat by 'n tipiese ontloning betrokke is te lys.

2.7.2 Kritieke insidenttegniek

Hierdie tegniek behels die beskrywing en ontleding van kritieke insidente wat sukses en mislukking konstitueer. Waarnemers moet uitstaande goeie asook uitstaande slegte prestasies verduidelik. Die tegniek is gepas vir komplekse take en laat individuele vryhede toe, maar is minder geskik vir roetine take. Die inligting word ingesamel deur middel van 'n vraelys of onderhoud. Die voordele van hierdie tegniek is dat (i) realistiese take in die werklikheid identifiseer word, met ander woorde die inligting is geldig en betekenisvol, (ii) inligting van bronne bekom word wat direkte kennis het van die werk wat gedoen word. (iii) die belangrikheidsvlak van elke taak duidelik bepaal word (Jonassen et al, 1999). Dieselfde vraelys hierbo vermeld is gebruik om die inligting in te samel by die steekproef van 100 ontlonsters uit 298 ontlonsters landwyd. Daar is gevra dat die responente aan 'n suksesvolle en 'n minder suksesvolle ontloftingsessies dink en beskryf wat hul gedoen het wat die sukses/mislukking tot gevolg gehad het.

2.7.3 Posontledingsvraelys – getraumatiseerde lede

Lede van die SAPD wat gedurende 2002 ontlofting ontvang het, is ook met behulp van 'n vraelys genader. 'n Nie-waarskynlikheidsteekproef lede is geselekteer. Vraelyste is aan al die stasies en eenhede in die Wes-Kaap ge-e-pos. 'n Totaal van 36 vraelyste is terug ontvang. Lede wat gedurende 2002 aan ontlofting blootgestel was is gevra om optredes van die ontlonster te beskryf wat hul meen 'n betekenisvolle rol gespeel het om die ontlofting suksesvol te maak of, daarenteen, bygedra het om die ontlofting minder geslaagd te maak.

2.7.4 Posontledingsfokusgroep

'n Fokusgroep is 'n oefening in kommunikasie, groepdinamika en kreatiwiteit. Die fasiliteerder ontwikkel 'n omgewing waar ervare werkers hul persoonlike kennis uitdruk en hul gedeelde ervarings interpreteer (Fine & Cronshaw, 1999). 'n Fokusgroep is gedurende November 2001 met 12 ontlonsters gehou

om inligting oor die bevoegdheid van ontloners in te samel. Die seleksie-vereistes vir die groep was ontloners wat meer as vyf jaar ondervinding in ontlooting het. Die groep is gevra wat 'n bevoegde ontloner moet doen om ontlooting suksesvol te maak. Die groep is ook gevra hoe hulle dink 'n ontloner daaruit moet sien om sukses te behaal. Die inligting is neergeskryf en later gerangorden volgens die hoeveelheid kere wat 'n aspek voorgekom het.

2.8 Empiries afgeleide ontlonerbevoegdheid

Die inligting oor die ontlonerbevoegdheid wat van die onderwerpkundiges versamel is deur middel van die ongestruktureerde posontledingsvraelys, fokusgroep en die kritieke insident metode sal nou bespreek word.

2.8.1 Posontledingsvraelys - ontloners

Onderwerpkundiges van die SAPD is in die vraelys gevra om die sleuteltake/-aktiwiteite wat by 'n tipiese ontlooting betrokke is te lys. Daar is in die vraelys spesifiek gefokus op vier vaardighede in die lig van die prominensie van hierdie vaardighede in die literatuur, naamlik probleemoplossings-, beplannings-, besluitnemings- en kommunikasievaardighede. Die volgende vier vrae is gevra:

- Moet u enige probleme oplos tydens 'n tipiese ontlootingssessie?
- Watter beplanning is nodig vir 'n tipiese ontlootingssessie?
- Watter besluite moet u neem tydens 'n tipiese ontlootingssessie?
- Watter kommunikasievaardighede is nodig om 'n suksesvolle ontlooting te hê?

Die meeste van die reaksies van respondente het betrekking gehad op die besluitnemings- en kommunikasievaardigheid van ontloners. Die afleiding wat hieruit gemaak word is dat dit dié twee vaardighede is wat die

ontlontingsproses domineer en wat hulle gevolglik as die belangrikste bepalers van ontlontingsukses beskou. Daar kan natuurlik egter ook ander vaardighede wees wat ook 'n prominente rol in die ontlontingsproses speel maar wat nie so uitgesproke in die vraelysresponse na vore gekom het nie omrede hul nie die fokus van die vraelys was nie.

Die bevoegde ontlonter blyk uit die vraelysresponse 'n persoon te wees wat geloofwaardig demonstreer dat hy opreg verbind is tot hulpverlening aan die getraumatiseerde groeplede, wat met insig, meelewing, oplettendheid en aandag nie-veroordelend luister na die verbale en nie-verbale boodskap wat groeplede probeer kommunikeer, wat die begrip deur middel van refleksie en parafrasering kommunikeer, en wat met oordeelkundige vraagstelling insig verdiep. Die bevoegde ontlonter blyk voorts 'n persoon te wees wat oordeelkundige en wyse besluite binne die ontlontingsituasie neem. 'n Aaneenlopende stroom van minder bewustelike besluite word enersyds geneem ten opsigte van die reaksie (wat om te sê, vra, hoe om op te som, om te los, om te gawe ...) wat vereis word om die mikroklimaat te handhaaf wat aan die getraumatiseerde die ruimte en veiligheid bied om sy trauma-ervarings viz-a-viz sy kognitiewe voorstellings van die wêreld te verken. Dié besluite moet dikwels vinnig geneem word met weinig indien enige tyd vir nadenke. Andersyds moet oordeelkundige en wyse besluite egter ook geneem word met betrekking tot verwysing van groeplede na gespesialiseerde kundiges, voortsetting van diens en die hoeveelheid tyd wat aan die verskillende ontlontingsfases afgestaan behoort te word.

Die bevoegde ontlonter blyk andersins uit die vraelysresponse 'n persoon te wees wat proaktief beheer neem oor die reëlins en voorbereidings verbonde aan die ontlonting sodat ontlontingsessies ordelik en vlot verloop. Die bevoegde ontlonter blyk ten slotte 'n persoon te wees wat probleemsituasies wat teen suksesvolle ontlonting werk aanspreek op 'n wyse wat konstruktief bydra tot die sukses van die ontlonting. Indien daar byvoorbeeld konflik tussen lede, erge emosionele uitbarstings, aggressiewe optrede of teëstand ontstaan, sal 'n bevoegde ontlonter hierdie struikelblokke so aanspreek dat dit die oogmerke van die ontlontingsessie dien.

Die resultate van die vraelysopname onder onderwerpkundiges word in Tabel 3 opgesom.

Tabel 3. Bevoegdhe (vaardighede) van die ontlonter

Probleemoplossing	Beplanning	Besluitneming	Kommunikasie
Konstruktiewe oplos- bestuur van konflik tussen lede tot voor- deel van die ontlon- ting.	Reël van 'n geskikte datum, tyd en plek vir ontlon- tingssessie.	Identifiseer individue vir verwysing na toepaslike ander bronne.	Luister nie veroor- delend na die di- rekte en indirekte boodskap wat groeplede pro- beer kommuni- keer.
Konstruktiewe hante- ring van emosionele uitbarstings van Groeplede tot voor- deel van die ontlonting.	Berei homself psigologies voor vir die ontlon- tingssessie.	Oordeel of groeplede toe- gelaat mag word om oor ander SAPD probleme te praat.	Kommunikeer meelewing en om- gee mbv oogkon- tak.
Konstruktiewe hante- ring van aggressiewe optrede van groeplede tot voordeel van die ontlonting.	Beplan en reël dat ontlonting binne kritieke 72 uur ven- sterperiode plaasvind.	Oordeel of ventilasie by groeplede voltooi is.	Vra toepaslike vrae om insig by self en/of groeplede te bewerk- stellig.
Konstruktiewe hante- ring van verhoudings- probleme tussen lede tot voordeel van die ontlonting.	Beplan en reël afwesigheid en reis oor lang afstande.	Oordeel of groeplede stres van daaglikse pligte sou kon hanteer.	Leef met kon- sentrasie en fo- kus in ervarings- wêreld van groeplede in.
Laat negatiewe lede inkoop in die ontlon- tingsproses.	Akkomodeer dringende ont- lontings.	Oordeel waar en wanneer om te ontfont.	Demonstreer empatiese begrip van groeplede se ervaring.
		Oordeel wat om te vra en wat nie.	Bring boodskap by groeplede tuis dat die totale persoon van die ontfonter aan hulle aandag gee.
		Oordeel watter lede sinvol saam ontfont sou kon word.	Kommunikeer in- sig en begrip dmv reflektering aan groeplede.
		Oordeel wanneer om na die volgende fase aan te beweeg.	Dring deur tot groeplede in di- rekte kommuni- kasie.
		Oordeel watter terugvoer om vir die bevelvoerders te gee.	Som die totale boodskap wat in- dividuele groeplede verbaal en nie-verbaal kom- munikeer akku- raat en treffend op.
		Oordeel die mees toepas- like benadering om groepdeelnemers te opti- maliseer.	Kommunikeer aan groeplede 'n opregte verbondenheid tot hulpverlening.

		Oordeel die mees toepaslike manier waarop spesifieke lede hanteer gaan word.	Bou rapport op met groeplede.
		Oordeel watter intervensie tegnieke om te gebruik.	
		Oordeel watter lede is die meeste deur trauma geafekteer.	
		Oordeel oor die toepaslike bewoording van vrae ter opklaring en/of stellings ter refleksie.	

2.8.2 Kritieke insidenttegniek

Die kritieke insidentmetode is via dieselfde vraelys hierbo vermeld, gebruik om inligting te bekom oor die bevoegdhede van die suksesvolle ontlonter. Responente is gevra om aan 'n suksesvolle en 'n minder suksesvolle ontlonteringsessies te dink en beskryf wat hul gedoen het wat die sukses/mislukking tot gevolg gehad het.

Die onderwerpkundiges se terugvoer word in Tabel 4 opgesom. Ses gedragbundels kan uit die spesifieke optredes gelys in Tabel 4 afgelei word. Die ontlonterbevoegdhede is die abstrakte temas in die bundels van gedrag wat in die pos van ontlonter in die SAPD sukses verteenwoordig omrede dit instrumenteel is in die suksesvolle voorkoming van PTSV.

Tabel 4. Kritieke insidente wat onderskei tussen suksesvolle en minder suksesvolle ontlonteringsessies

SUKSESVOLLE ONTLONTING SESSIE	MINDER SUKSESVOLLE ONTLONTING SESSIE
Ontlonter bly deurentyd kalm en kalmeer lede wanneer gemoedere hoog loop [5]	Toon vooroordeel teen sommige groeplede [1]
Motiveer groeplede om toegewyd en aktief aan die sessie deel te neem [4]	Ontlonter druk nie eie gevoelens en dié van groeplede uit nie [5]
Hanteer woede en frustrasie [5]	Kies kortpaaie en volg nie die neergelegde prosedure nie [6]
Reflekteer denke gereeld [3]	Ontlonter onbewus van groepdinamika [2]
Reflekteer gevoelens gereeld [3]	Invloed van eksterne omgewing [6]
Reageer nie-veroordelend [1]	Ontlonter reël die ontlonter op 'n ontoepaslike tyd [6]
Verduidelik die doel van die sessie [4]	Groeplede se aandag was verdeeld [4]
Gee aandag aan dit wat groeplede sê [2]	Ontlonter laat toe dat onderbrekings die sessie ontwrig [6]
Som gereeld op [4]	Ontlonter het groep so saamgestel dat taalprobleme maak dat kommunikasie aan bande gelê word [6]

Identifiseer persone wat verdere hulp benodig	Ontlonter laat toe dat groeplede onder die invloed van alkohol die groep ontwig [6]
Nie mense te veel druk nie [4]	Ontlonter luister nie aandagtig nie [2]
Kommunikasie vaardighede en empatie ten volle gebruik [3]	Toon gebrek aan empatie [1]
Deel persoonlike ervaring [3]	Ontlonter worstel met eie krisis in sy/haar lewe/werk [?]
Informeel – nie moeilike taal gebruik nie [3]	Ontlonter probeer iets anders deur middel van die sessie bereik as om opreg groeplede met die verwerking van die trauma te help; het 'n verskuilde agenda [1]
Onthou name van die lede [2]	
Opvolgssessie was gedoen [?]	
Maak kontak met die lede op 'n emosionele vlak [5]	
Plaas die situasie in intellektuele en emosionele perspektief [3]	
Hanteer persone se behoeftes op akkommoderende wyse [1]	
Oop vir verandering in die groep [1]	
Pas aan by verskillende omstandighede en groeplede [5]	
Oriënteer lede deeglik [4]	
Bemark ontlontering [4]	
Toon sensitiwiteit teenoor die onmiddellike behoeftes van die lede [2]	
Vra lede om mekaar te ondersteun [4]	
Berei 'n veilige omgewing voor [1, 6]	
Onderhandel bv tyd van die sessie [6]	
Laat lede toe om hulself te wees [1]	
Onmiddellike reaksie [3]	
Hou lede binne werksituasie [?]	
Eevoudige gebruik van tegnieke [6]	
Beklemtoon deurlopend die normaliteit van simptome [1]	
Tyd gebruik om rapport te bou [2]	
Is buigbaar ten opsigte van die groepproses [6]	
Fokus is op die kliënt, nie die proses [1]	
Luister aandagtig[2]	
Toon gewilligheid om te help [1]	
Laat die lid waardevol voel [1]	

Die ontlonterbevoegdhede wat uit Tabel 4 afgelei is word in Tabel 5 uiteengesit en omskryf. Die wyse waarop die kritieke insidente onder die onderskeie bevoegdhede gegroepeer is word in Tabel 4 deur die bevoegdheidnommers aangedui. Dié kritieke insidente wat nie onder een van die bevoegdhede geklasifiseer kon word nie is met 'n vraagteken aangedui.

Tabel 5. Ontlonterbevoegdhede

NO	BEVOEGDHEID	OMSKRYWING
1	Onvoorwaardelike aanvaarding	Kommunikeer aan groeplede 'n opregte verbondenheid tot hulpverlening. Kommunikeer aan groeplede dat PTSV simptome normaal is onder omstandighede en nie 'n teken van swakheid nie.
2	Kliëntgerigte kommunikasie	Leef met konsentrasie en fokus in die kognitiewe en affektiewe ervaringswêreld van groeplede in. Bring boodskap by groeplede tuis dat die totale persoon van die ontlonter aan hulle aandag gee.
3	Reflektiewe kommunikasie	Kommunikeer insig en begrip dmv reflektoring en opsomming aan groeplede. Som die totale boodskap wat individuele groeplede verbaal en nie-verbaal kommunikeer so akkuraat en treffend op dat dit tot selfinsig lei. Vra toepaslike vrae om insig by self en/of groeplede te bewerkstellig.
4	Inspirasie	Verwek by groeplede 'n positiewe optimisme en geloof dat die ontlontingsessie 'n betekenisvolle bydrae sal maak om die kritieke insident konstruktief te verwerk. Motiveer groeplede om ontlonting met oorgawe te benader en 'n billike kans te gee.
5	Emosionele bestuur (probleemoplossing)	Konstruktiewe hantering van emosionele uitbarsting, konflik, negatieweiteit en vrese van groeplede tot voordeel van die ontlonting.
6	Bepanning, reëling en groephantering	Bepan en reël geskikte tyd en plek vir ontlonting en bestuur die ordelike afloop van die ontlontingsessie.

Die bevoegdhede wat hier geïdentifiseer is oorvleuel wel ten dele met dié verkry uit die eerste gedeelte van die onderwerpkundige vraelys. Die addisionele bevoegdhede wat hier na vore tree as prominente take in die ontlontingsproses het nie so uitgesproke uit die eerste gedeelte van die vraelys na vore gekom nie, waarskynlik weens die enger fokus van dié gedeelte. Die kognitiewe besluitnemingsvaardigheid wat baie prominent in die vorige gedeelte na vore getree het, is aan die ander kant weer deur die kritieke insidentmetode geïgnoreer. Die kommunikasievaardigheid in Tabel 3 is in Tabel 5 verdeel in twee enger, meer spesifieke kommunikasiebevoegdhede gebaseer op die wyse waarop die rolle van sender en ontvanger toegedeel word.

2.8.3 Posontledingsvraelys – getraumatiseerde lede

'n Vraelys is verder gebruik om SAPD lede wat gedurende 2002 ontlont is, te nader. Lede wat gedurende 2002 aan ontlonting blootgestel was is gevra om optredes van die ontlonter te beskryf wat hul meen 'n betekenisvolle rol gespeel het om die ontlontings suksesvol te maak of, daarenteen, bygedra het om die ontlonting minder geslaagd te maak.

Die lede van die SAPD wat reeds ontloning ontvang het, is van mening dat 'n bevoegde ontlonter selfgeldend met sekerheid en gesag optree wat by groeplede die indruk wek dat hulle hul op hom/haar kan verlaat – hy/sy weet wat hy/sy doen. Groeplede het die ontloning as geslaagd ervaar wanneer die ontlonter sy/haar onverdeelde aandag aan hul wy, hy/sy hul probleme ernstig neem, hy/sy gefokus luister en hy/sy die gewaarwording by groeplede laat ontstaan dat hy/sy inderdaad die ervarings wat hulle skets werklik begryp – dit is asof hy/sy dit ook reeds self beleef het. Die bevoegde ontlonter benader voorts die ontloning met groot erns, beklemtoon die belangrikheid van die sessie en infekteer groeplede met die positiewe optimisme en geloof dat die ontloningsessie 'n betekenisvolle bydrae sal maak om die kritieke insident konstruktief te verwerk. Groeplede het die ontloning as geslaagd ervaar wanneer die ontlonter opregte belangstelling in die welstand van groeplede toon, sy/haar onpartydige en onvoorwaardelike aanvaarding demonstreer deur alle lede by die sessie te betrek en rustigheid en kalmte uitstraal.

Ontloners het groeplede onvergenoegd gelaat in die mate waartoe hul die probleme wat groeplede ervaar geringskat en minag deur byvoorbeeld die krisissituasies waardeur groeplede getraumatiseer is grappenderwys te hanteer. Groeplede het voorts die ontloning as minder geslaagd ervaar in die mate waartoe ontloners te veel die middelpunt van die verrigtinge gebly het, deur byvoorbeeld te veel van hul eie ervarings te praat, in plaas van om groeplede, en hul ervarings, die fokus van die proses te maak. Die minder suksesvolle ontlonter bly 'n toeskouer, 'n buitestander, wat hom/haar nie met konsentrasie en fokus in die ervaringswêreld van groeplede inleef nie. As sodanig vind die ontlonter dit dan ook moeilik om akkuraat te peil wanneer groeplede uitgepraat is sodat groeplede dikwels voel dat hul die behoefte het om nog oor hul ervarings en persepsies te gesels maar nie die geleentheid daartoe gegun word nie.

Een verdere bevoegdheid wat nog nie in Tabel 4 verskyn nie kom uit die terugvoer van die lede van die SAPD wat reeds ontloning ontvang het na vore. Selfgelding verwys na die mate waartoe die ontlonter selfgeldend met

sekerheid en gesag optree wat by groeplede die indruk wek dat hulle hul op hom/haar kan verlaat – hy/sy weet wat hy/sy doen.

Die bevoegdhele wat uit die response van lede van die SAPD wat reeds ontlonging ontvang het afgelei is, word in Tabel 6 opgesom.

Tabel 6. Positiewe en negatiewe aksies (gedrag) van die ontlonter

POSITIEF	NEGATIEF
Ontlonter het groeplede op hul gemak geplaas deur geloofwaardig die nie-bedreigende aard van die sessie en die potensiele geleentheid wat die sessie bied te skets.	Ontlonter hanteer situasie te grappenderwys
Tree met sekerheid en gesag op wat by groeplede die indruk wek dat hulle hul op hom/haar kan verlaat.	Ontlonter praat te veel van eie ervarings
Ontlonter laat die gewaarwording by groeplede ontstaan dat hy/sy inderdaad die ervarings wat hulle skets werklik begryp – dit is asof hy/sy dit ook reeds self beleef het.	Laat groeplede onvergenoegd deur te min tyd te laat om hulself uit te praat – groeplede wil nog oor hul ervarings en sieninge praat
Ontlonter was simpatiek met die groeplede se ervaring van die insident.	
Ontlonter het groeplede rustig en kalm laat voel en hulle kon met vrymoedigheid hul ervarings deel.	
Ontlonter het die belangrikheid van die bespreking beklemtoon sodat groeplede die nodigheid van die groep verstaan.	
Groeplede is gemotiveer om positief te dink oor die groepervaring en die insident.	
Ontlonter het raad gegee hoe om stresreaksies nav die voorval te hanteer.	
Ontlonter het aandagtig geluister en nie die persoon aan die woord onderbreek nie.	
Ontlonter het deurentyd belangstelling getoon in groeplede se vertelling van die insident.	
Ontlonter het seker gemaak dat alle lede betrek word en bly by die sessie.	
Ontlonter was empaties.	
Ontlonter het die regte vrae gevra om inligting van die lede te bekom.	

2.8.4 Posontledingsfokusgroep

‘n Fokusgroep is ook gebruik om by ‘n groep ervare ontlonter inligting oor die bevoegdhele van ontlonter in te samel. Die groep is gevra wat ‘n bevoegde ontlonter moet doen om ontlonging suksesvol te maak. Die fokus is dus weereens op gedrag van die ontlonter wat instrumenteel is in die bereiking van die gewenste uitkomst by die getraumatiseerde persoon.

Die fokusgroep het 57 aspekte genoem wat 'n bevoegde ontlonter moet doen om die ontlonting suksesvol te maak. Die aspekte is in frekwensie van vermelding geplaas. Dit kan dus afgelei word dat sekere aspekte vir die onderwerpkundiges belangriker is as ander. Die aspekte wat die meeste genoem is, is die nie-veroordelende luister na die direkte en indirekte boodskap wat groeplede probeer kommunikeer; die empatiese meelewing en inlewing in die ervaringswêreld van die getraumatiseerde; die kommunikeer van die insig in en begrip van die ervaringswêreld van die getraumatiseerde in 'n idioom wat by groeplede inslag vind; die fasiliteer van 'n oop groepsgebesprek waarin lede die vrymoedigheid ervaar om deel te neem en hul siening en ervaring met ander groeplede te deel; die onvermoeide, geduldige daarwees vir groeplede; die kalm, bedaarde, rustige hantering van emosioneel gelaaide en plofbare situasies en die akkommoderende, buigsame hantering van onvoorsiene gebeure. Die res van die bevoegdhede wat deur die onderwerpkundiges in die fokusgroep gegenereer is word in Tabel 7 opgesom.

Tabel 7. Kritieke ontlonterhandelinge/-gedrag afgelei uit die fokusgroep

NR	ASPEK	FREKWEN-SIE
1	Die nie-veroordelende luister na die direkte en indirekte boodskap wat groeplede probeer kommunikeer.	8
2	Empatiese meelewing en inlewing in die ervaringswêreld van die getraumatiseerde.	8
3	Die kommunikeer van die insig in en begrip van die ervaringswêreld van die getraumatiseerde in 'n idioom wat by groeplede inslag vind.	7
4	Die fasiliteer van 'n oop groepsgebesprek waarin lede die vrymoedigheid ervaar om deel te neem en hul siening en ervaring met ander groeplede te deel.	6
5	Die onvermoeide, geduldige daarwees vir groeplede.	5
6	Die kalm, bedaarde, rustige, volwasse hantering van emosioneel gelaaide en plofbare situasies.	5
7	Die akkommoderende, buigsame hantering van onvoorsiene gebeure.	4
8	Die identifisering en reflektoring van gevoelens.	3
9	Die daarstel van rapport en vertroue tussen ontlonter en groeplede.	3
10	Die aanvaardende of nie-veroordelende houding teenoor groeplede.	3
11	Die gebruik van interpersoonlike vaardighede om oop kommunikasie te verseker.	2
12	Die uitoefening van goeie selfinsig/siening ten einde die groeplede te kan verstaan en begryp.	2
13	Die daarstelling van 'n geleentheid vir die ventilering van gevoelens deur die toepassing van effektiewe groepprosesse.	2
14	Die uitoefening van etiese aspekte soos vertroulikheid en konfidensialiteit om die verhouding tussen groeplede en ontlonter verder te verhoog.	2
15	Die gebruik van kennis van PTSD en die bewustheid van PTSD deur simptome van PTSD te identifiseer en uit te wys sodat groeplede optimale hulpverlening kan verkry indien nodig.	2
16	Die waarneem en interpretasie van nie-verbale gedrag by groeplede en die kommunikasie daarvan vir verdere gebruik in die groep.	2
17	Die besit en gebruik van 'n raamwerk van korrekte verwysing.	2

18	Die besit en gebruik van kennis van groepprosesse en –dinamika deur die optimale fasilitering van die groep.	2
19	Die besit en gebruik van kennis en opleiding van die ontloftingsproses en –model.	2
20	Die benutting van intellektuele insig om die groepproses en –dinamika te verstaan en optimaal tot voordeel van die groeplede te gebruik.	2
21	Die funksionering onder druk in moeilike omstandighede.	2
22	Die benutting van 'n hoë stressteransie om moeilike situasies te hanteer en te fokus op die groeplede en die groepproses.	1
23	Die benutting van sosiale ondersteuningsvaardighede.	1
24	Die aanleer van stresshanteringstegnieke aan groeplede om stresreaksies na die voorval te kan hanteer.	1
25	Die benutting van krisishanteringstegnieke om groeplede te kalmeer en groepproses te optimaliseer.	1
26	Die hantering van getraumatiseerde persone.	1
27	Die benutting van kennis oor stresshantering deur die groeplede in te lig oor verskillende metodes van stresshantering.	1
28	Die uitleef van opregtheid en egtheid.	1
29	Die integrasie van temas en korrekte reflektoring daarvan.	1
30	Die uitlewing van 'n positiewe houding oor die proses.	1
31	Die kontroliering van die proses.	1
32	Die toon van begrip aan groeplede oor hul ervaring.	1
33	Die identifisering van probleemgevalle vir verdere hantering.	1
34	Die koördinerings met die ko-ontlonter vir 'n effektiewe groepproses.	1
35	'n Demokratiese ingesteldheid.	1
36	Die waarneming van groeplede en groepprosesse.	1
37	Die benutting van ondervinding van die ontloftingsproses.	1
38	Die toon van motivering/belangstelling/passie/entoesiasme aan groeplede.	1
39	Die toon van rustigheid en kalmte aan groeplede.	1
40	Die benutting van 'n goeie geheue om die groepproses te optimaliseer.	1
41	Die benutting van kennis oor menslike gedrag.	1
42	Die benutting van kwalifikasies – sielkundig of maatskaplik.	1
43	Die benutting van ondervinding met mense (ontlonter nie te jonk nie).	1
44	Objektief wees.	1
45	Die genoegsame insameling van inligting deur nuuskierig te wees.	1
46	Die gebruik van 'n inherente stabiele persoonlikheid.	1
47	Die gebruik van 'n sterk verantwoordelike sin.	1
48	Die gebruik van goeie oordeel.	1
49	Die benutting van 'n analitiese ingesteldheid.	1
50	Aanpasbaar wees.	1
51	Die uitbeelding van "cool headness".	1
52	Betrek alle groeplede by die proses.	1
53	Die konstruktiewe hantering van kritiek.	1
54	Tree ontspanne op en wek die indruk dat hy in beheer van die sessie is.	1
55	Tree selfversekerd en met vertroue op teenoor groeplede.	1
56	Reageer ondersteunend teenoor versigtige, huiwerige aanvanklike pogings van groeplede op deelname.	1
57	Oefen kontrole uit oor groep deur bv reëls konsekwent toe te pas.	1

2.9 Posbeskrywing

Al die bogenoemde inligting, verkry uit die literatuur, vanaf ontlonter en persone wat ontloft is, is gebruik om die posbeskrywing van die ontlonter saam te stel. Die posbeskrywing word in Tabel 8 weergegee.

Funksionele posanalise is gebruik om inligting oor die take van die ontlonter te verkry en daarom word die posbeskrywing volgens die vyf komponente wat in die definisie van dié posontledingstegniek figureer, uiteengesit. Die take van die ontlonter is in die posbeskrywing as volg ingedeel: aktiwiteite wat voor die ontloning plaasvind, aktiwiteite wat tydens die verskillende fases van die ontloning plaasvind en aktiwiteite wat na afloop van die ontloning plaasvind.

Die hoofsaak van die ontlonter voor die ontloning is om die ontloningssessie te beplan en te reël, met ander woorde wie doen wat, wanneer. Dit word hoofsaaklik gedoen deur beplanning- en besluitnemingsvaardighede te gebruik. Die doel hiervan is om die ontloning self so glad as moontlik te laat verloop. Die getraumatiseerde lid moet die fokus wees tydens die sessie en nie ander praktiese probleme nie.

Die hoofsaak van die ontlonter tydens die inleidingsfase is om struktuur te stel, maar ook rapport te skep. Die skep van rapport is baie belangrik, want die getraumatiseerde lid moet rustig, kalm en op sy gemak voel. Dit word gedoen deur aandaggewing, gerusstellende nie-verbale gedrag, aktiewe luister en noukeurige waarneming. Die bespreking van die reëls van die sessie kan ook bydra tot die gemaklikheid van die sessie, veral die konfidensialiteitskwessie.

Die taak van die ontlonter tydens die feitefase is die insameling van inligting oor die kritieke insident. Die doel is om soveel moontlik inligting oor die voorval te verkry om 'n geheelbeeld van die voorval te skep. Die getraumatiseerde lid word in sy gedagtes teruggeneem na die voorval. Die persoon moet dieselfde ervaring beleef as tydens die voorval, maar binne 'n veilige omgewing. Dit word hoofsaaklik gedoen deur oop vrae te vra, aktief te luister, te reflekteer, empatie te toon en waar te neem.

Die denkefase gee vir die ontlonter 'n geleentheid om die denke van die getraumatiseerde lid tydens en na die voorval te bespreek. Dit word gedoen deur oop vraagstelling, reflektering en opsomming. Die doel met die taak is om te bepaal wat die vloei van gedagtes van die getraumatiseerde lid is en hoe

gedagtes verander het van net na die voorval tot tans. Dit gee 'n idee van vordering wat die persoon gemaak het tot dusver.

Die hoofsaak tydens die gevoelsfase is om gevoelens wat tydens die kritieke insident geheers het, na die insident ontwikkel het en tans bestaan, te bespreek. Die inligting word bekom deur vraagstelling, reflektoring, aktiewe luister en waarneming. Dit is baie belangrik om empatie te toon sodat die getraumatiseerde lid kan voel dat hy/sy die gevoelens mag openbaar. Dit is verder ook belangrik dat elke lid betrek moet word om elkeen die geleentheid te gee om sy/haar gevoelens te deel. Die ontlonter moet rustigheid en kalmte uitstraal om die veilige omgewing te verseker. Konflikhanteringsvaardighede kan ook tydens hierdie fase nuttig wees. Die lede ervaar intense emosies. Woede vir mekaar en ander partye kan na vore kom wat dadelik op 'n sinvolle wyse hanteer moet word. Die ontlonter moet seker maak dat alle gevoelens effektief bespreek is voor daar oorgegaan word na die volgende fase.

Die taak van die ontlonter tydens die stresreaksie fase is opvoedkundig van aard. Die ontlonter bespreek tekens en simptome van stres. Die getraumatiseerde persone kry die geleentheid om hul stres-ervarings met die groep te deel. Die doel van die bespreking is dat lede verstaan dat dit normaal is om stresreaksies te toon tydens en na 'n kritieke insident. Die ontlonter gebruik vaardighede soos reflektoring, respondering, opsomming en beïnvloeding om dié fase suksesvol af te handel.

Die taak van die ontlonter tydens die stresreahnteringsfase is weereens opvoedkundig van aard. Klem word gelê op konstruktiewe stresreahntering metodes. Die getraumatiseerde lid moet van die sessie wegstap met metodes/tegnieke om hom/haar te help om die stresreaksies te hanteer. Dit word gedoen deur vir die persone inligting te gee, te help om hanteringsvaardighede te ontwikkel en probleme wat bestaan te help oplos.

Die afsluitingsfase behels dat die ontlonter die hele sessie opsom en die belangrikste aspekte herhaal. Hy/sy moet seker maak dat alle vrae en probleme hanteer is. Die ontlonter gee ook inligting oor waar addisionele hulp

verkry kan word indien nodig. Die getraumatiseerde persoon moet sielkundige afsluiting begin beleef tydens en na die sessie. Die ontlonter kan dit bewerkstellig deur waarneming te gebruik om te sien of van die persone dalk tekens toon van ongemak. Die ontlonter moet weereens empatie toon om die normaliteit van die belewenis te beklemtoon.

Die taak van die ontlonter na die sessie is om terugvoer te gee aan die persone se bevelvoerder indien nodig, asook statistiese terugvoer aan die areakoördineerder.

Die ontlonter het ook addisionele take naas die hantering van ontlontingsessies. Die belangrikste hiervan is bemarking, aangesien die SAPD gedurig nuwe mense in diens neem en hulle van ontlonting moet kennis dra. Die ontlonter moet ook opvolgessies reël vir lede wat dit nodig het.

Tabel 8. Posbeskrywing van die SAPD ontlonter

“Who”	“Perform what action”	“For what reason “	“With what tools, equipment or job aid”	“Following what instruction”
Ontlonter	<u>Voor die ontlonting:</u> Ontvang die aanmelding.	Die doel van die proses voor die ontlonting, is beplanning om sodoende die sessie so glad moontlik te laat verloop.	Bystandselfoon	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Bepaal status van getraumatiseerde lede.		Bystandselfoon	
Ontlonter	Reël plek en tyd van sessie binne 72 uur.		Bystandselfoon	
Ontlonter	Kontak die lede om sessie te reël.		Bystandselfoon	
Ontlonter	Reël ko-ontlonter indien nodig.		Bystandselfoon	
Ontlonter	Berei self voor deur die model deur te lees.		Ontlontingsopleidingsgids	
Ontlonter	Berei lokaal voor vir maklike intervensie.		Ontlontingsopleidingsgids	
	<u>Inleidingsfase:</u>	Die doel van die inleidingsfase is om die getraumatiseerde persone op hul gemak te laat voel en die res van die sessie te struktureer.		SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Skep rapport.		Gebruik van self	
Ontlonter	Skep veilige, vry en vriendelike omgewing.		Gebruik van self	
Ontlonter	Stel jouself bekend aan lede.		Gebruik van self	
Ontlonter	Verduidelik die doel van die sessie.		Kennis opgedoen tydens opleiding	
Ontlonter	Verduidelik die proses van ontlonting.		Kennis opgedoen tydens opleiding	
Ontlonter	Bespreek voordele van ontlonting.		Kennis opgedoen tydens opleiding	
Ontlonter	Bespreek die verwagtinge van die lede.		Kennis opgedoen tydens opleiding	
Ontlonter	Hanteer en vooroordele van die lede.		Kennis opgedoen tydens opleiding	
Ontlonter	Stel reëls van die sessie aan die lede.		Kennis bekom tydens opleiding	
Ontlonter	Beklemtoon konfidensialiteit.		Kennis bekom tydens opleiding	

“Who”	“Perform what action”	“For what reason “	“With what tools, equipment or job aid”	“Following what instruction”
	<u>Feitefase:</u>			
Ontlonter	Verkry inligting oor die insident.	Die doel van die feitefase is om inligting te bekom oor die kritieke insident en die persone terug te neem na die toneel om sodoende die insident te herleef binne 'n veilige en gemaklike atmosfeer.	Getraumatiseerde lede	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Bring lede figuurlik na die toneel terug.		Getraumatiseerde lede	
Ontlonter	Interpreteer die inligting wat verkry word.		Kennis	
Ontlonter	Identifiseer die verskillende rolspelers tydens die insident.		Kennis	
Ontlonter	Bespreek ervaring van sintuie - ruik, sien, hoor.		Inligting verkry van lede	
	<u>Denkefase:</u>			
Ontlonter	Bespreek gedagtes voor die insident.	Die doel van die denkfase is om gedagtegang te ondersoek.	Inligting verkry van lede	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Bespreek gedagtes tydens die insident.		Inligting verkry van lede	
Ontlonter	Bespreek gedagtes na die insident.		Inligting verkry van lede	
Ontlonter	Reflekteer gedagtes gereeld.		Vaardighede aangeleer	
	<u>Gevoelsfase:</u>			
Ontlonter	Fasiliteer die bespreking van gevoelens.	Die doel van die gevoelsfase is om gevoelens te eksplorieer en te ventileer om sodoende sielkundige afsluiting te bereik.	Vaardighede aangeleer	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Help lede om gevoelens te verbaliseer.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Reflekteer gevoelens gereeld.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Evalueer of ontkenning van gevoelens ter sprake is.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Ontlok gevoelens indien ontken word.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Evalueer of verdedigingsmeganismes betrokke is.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Bespreek verdedigingsmeganismes indien teenwoordig.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Verseker ventilasie en katarsis.		Vaardighede aangeleer	

"Who"	"Perform what action"	"For what reason "	"With what tools, equipment or job aid"	"Following what instruction"
Ontlonter	Hanteer negatiewe gevoelens.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Verseker begrip vir die normaliteitsbeginnel.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	<u>Stresreaksiefase:</u> Bespreek lede se reaksies op die insident.	Die doel van die stresreaksiefase is om inligting te gee oor stres-reaksies en die normaliteit daarvan.	Inligting van die lede	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Tref onderskeid tussen fisiese, gedrags en psigiese reaksies.		Kennis verkry tydens opleiding	
Ontlonter	<u>Streshanteringsfase:</u> Bespreek lede se hantering van stres in die verlede.	Die doel van die streshanteringsfase is om effektiewe stres-hanteringsmetodes daar te stel sodat die lede weet hoe om dit te hanteer.	Inligting van die lede	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Bepaal of hantering van stres in die verlede effektief was.		Inligting van die lede	
Ontlonter	Pas streshanteringsmetodes aan indien nodig.		Inligting van die lede	
Ontlonter	<u>Afsluitingsfase:</u> Som ontlontingsessie op.	Die doel van die afsluitingsfase is die opsomming van die sessie en die afsluiting van die proses. Die lede moet ook inligting kry oor moontlike verdere intervensies indien nodig.	Vaardighede aangeleer	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Bespreek negatiewe uitkomst na die insident.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Bespreek verwysing met lede.		Hulpbronne lys	
Ontlonter	Verwys lid na sielkundige/psigiater indien nodig.		Hulpbronne lys	
Ontlonter	Verskaf kontaknommers aan die lede.		Hulpbronne lys	
Ontlonter	Bespreek vrae van die lede.		Kennis verkry tydens opleiding	
Ontlonter	Verseker sielkundige afsluiting van die toneel.		Vaardighede verwerf	
Ontlonter	Praat oor opvolgkontakt met geïdentifiseerde lede.		Vaardighede verwerf	

“Who”	“Perform what action”	“For what reason “	“With what tools, equipment or job aid”	“Following what instruction”
Ontlonter	<u>Na die sessie:</u> Gee terugvoer aan bevelvoerder (indien nodig).	Die doel van die proses na die sessie is om statistiek by te hou vir verdere verwysing.	Kennis	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Gee aanmeldingsvorm (statistiek) deur aan Area Koördineerder.		Kennis	
Ontlonter	<u>Deurlopend:</u> Verwyder enige vooroordele by jousef.	Die doel van hierdie take is om die ontlonter op hoogte te hou van gebeure asook te verseker dat alle lede van die SAPD weet dat ontloning bestaan.	Selfinsig	SAPD Nasionale Instruksie 18/1998
Ontlonter	Kommunikeer openlik, eerlik en reguit.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Verkry deelname van lede.		Vaardighede aangeleer	
Ontlonter	Bemark ontloning.		Kennis geleer tydens opleiding	

2.10 Samevatting van empiries afgeleide ontlonterbevoegdhede

Agt kritieke ontlonterbevoegdhede wat uit die data van die posontleding gegenereer is, is geïdentifiseer as die abstrakte tema in bundels van gedrag wat in die pos van ontlonter in die SAPD sukses verteenwoordig. Dit is instrumenteel in die voorkoming van langtermyn PTSV. Hierdie agt ontlonterbevoegdhede word voorgestel in Tabel 9.

Tabel 9. Ontlonterbevoegdhede

NO	BEVOEGDHEID	OMSKRYWING
1	Onvoorwaardelike aanvaarding	Kommunikeer aan groeplede 'n opregte verbondenheid tot hulpverlening. Kommunikeer aan groeplede dat PTSV simptome normaal is onder omstandighede en nie 'n teken van swakheid nie.
2	Kliëntgerigte kommunikasie	Leef met konsentrasie en fokus in die kognitiewe en affektiewe ervaringswêreld van groeplede in. Bring boodskap by groeplede tuis dat die totale persoon van die ontlonter aan hulle aandag gee.
3	Reflektiewe kommunikasie	Kommunikeer insig en begrip deur middel van reflektoring en opsomming aan groeplede. Som die totale boodskap wat individuele groeplede verbaal en nie-verbaal kommunikeer so akkuraat en treffend op dat dit tot selfinsig lei. Vra toepaslike vrae om insig by self en/of groeplede te bewerkstellig.
4	Inspirasie	Verwek by groeplede 'n positiewe optimisme en geloof dat die ontlontingsessie 'n betekenisvolle bydrae sal maak om die kritieke insident konstruktief te verwerk. Motiveer groeplede om ontlonting met oorgawe te benader en 'n billike kans te gee.
5	Emosionele bestuur (probleem-oplossing)	Konstruktiewe hantering van emosionele uitbarsting, konflik, negatiewe en vrese van groeplede tot voordeel van die ontlonting.
6	Beplanning, reëling en groephantering	Beplan en reël geskikte tyd en plek vir ontlonting en bestuur die ordelike afloop van die ontlontingsessie.
7	Besluitneming/oordeel	Oordeel watter groeplede vir verdere behandeling na toepaslike ander bronne verwys behoort te word. Oordeel wanneer om na die volgende fase aan te beweeg. Oordeel oor die toepaslike bewoording van vrae ter opklaring en/of stellings ter refleksie.
8	Selfgelding	Tree met sekerheid en gesag op wat by groeplede die indruk wek dat hulle hul op die ontlonter kan verlaat.

2.11 Integrasie van teoreties en empiries afgeleide ontlonterbevoegdhede

'n Vergelyking van die bevoegdhede geïdentifiseer deur middel van 'n empiriese ontleding van die pos van ontlonter in die SAPD met dié geïdentifiseer deur middel van 'n teoretiese ontleding van die ontlontertaak dui op redelik hoë mate van ooreenstemming in die bevoegdhede wat

geïdentifiseer is. Analise en inligtingintegrasie en Uitdaging is twee bevoegdhede wat nie deur die empiriese ontleding van die ontlonterpos geïdentifiseer is nie, maar wat onteenseglik wel twee belangrike kategorieë van handelinge verteenwoordig. Die geïntegreerde lys van ontlonterbevoegdhede word in Tabel 10 uiteengesit.

Tabel 10. Geïntegreerde lys van SAPD ontlonterbevoegdhede

NO	BEVOEGDHEID	OMSKRYWING
1	Onvoorwaardelike aanvaarding	Kommunikeer aan groeplede 'n opregte verbondenheid tot hulpverlening. Kommunikeer aan groeplede dat PTSV simptome normaal is onder omstandighede en nie 'n teken van swaakheid nie.
2	Kliëntgerigte kommunikasie	Leef met konsentrasie en fokus in die kognitiewe en affektiewe ervaringswêreld van groeplede in. Bring boodskap by groeplede tuis dat die totale persoon van die ontlonter aan hulle aandag gee.
3	Analise en inligtingintegrasie	Die analise en integrasie van alle inligting wat deur die kliënt verskaf is en wat oor die kliënt en die kritieke insident bekend is ten einde intellektueel tot 'n begrip van die kliënt te kom. Die deurdring tot die essensie van die saak deur oordeelkundig die regte vrae te vra en hardnekkig uit te vra om vae beskrywings en antwoorde op te klaar.
4	Reflektiewe kommunikasie	Kommunikeer insig en begrip deur middel van reflektoring en opsomming aan groeplede. Som die totale boodskap wat individuele groeplede verbaal en nie-verbaal kommunikeer so akkuraat en treffend op dat dit tot selfinsig lei. Vra toepaslike vrae om insig by self en/of groeplede te bewerkstellig.
5	Uitdaging	Die ontwikkel van nuwe meer objektiewe en bruikbare perspektiewe by groeplede van hul probleemsituasies. Die konfrontasie van kliënte met diskrepansies in hul sieninge en stories, met maskers wat hul voorhou en speletjies wat hul speel om pynlike insigte te vermy.
6	Inspirasie	Verwek by groeplede 'n positiewe optimisme en geloof dat die ontlonteringsessie 'n betekenisvolle bydrae sal maak om die kritieke insident konstruktief te verwerk. Motiveer groeplede om ontlonter met oorgawe te benader en 'n billike kans te gee. Die artikulasie en fasilitering van die aanvaarding van die persoonlike implikasies van die betekenis, probleem, gevoel en die doelwit ter sprake by die ontlonteringsstaak. Die operasionalisering van die doelwitte en dan die ontwikkeling en implimentering van aksiestappe om die doelwitte te bereik.
7	Emosionele bestuur (probleem-oplossing)	Konstruktiewe hantering van emosionele uitbarsting, konflik, negatiwiteit en vrese van groeplede tot voordeel van die ontlonter.
8	Beplanning, reëling en groephantering	Beplan en reël geskikte tyd en plek vir ontlonter en bestuur die ordelike afloop van die ontlonteringsessie. Die ordelike afhandeling van die ontlonteringsessie in ooreenstemming met voorskrifte waarin elke groepleid deelneem maar niemand die sessie domineer nie.
9	Besluitneming/oordeel	Die insameling van inligting, die prioriseer van inligting en die fokus op die kritieke inligting, die opsomming van inligting en doelwitstelling, die ontwikkeling van opsies vir gedrag. Oordeel watter groeplede vir verdere behandeling na toepaslike ander bronne verwys behoort te word. Oordeel wanneer om na die volgende fase aan

		te beweeg. Oordeel oor die toepaslike bewoording van vrae ter opklaring en/of stellings ter refleksie.
10	Selfgelding	Tree met sekerheid en gesag op wat by groeplede die indruk wek dat hulle hul op hom/haar kan verlaat. Die afdwing van respek deur die optrede van die ontlonter sonder om manipulerend en dominerend te wees.

2.12 Werksomstandighede en werkkonteks

Die vereistes vir die suksesvolle deurvoer van 'n ontloning word nie net deur bogenoemde aktiwiteite bepaal nie; ook die werksomstandighede waaronder die ontlonter hierdie take moet verrig is van belang. Die werksomstandighede waarbinne die ontlonter moet werk, is nie altyd gunstig, gerieflik of veilig nie. Dié take moet dus altyd teen die agtergrond van die werksomstandighede gesien word.

Die werksomstandighede van die ontlonter behels dat hy/sy gereeld vir 'n periode van 'n week op 24-uur bystand is, sonder enige toelaag of ekstra vergoeding. Die bystand begin Vrydagmiddag 12h00 tot die volgende Vrydag 12h00. 'n Bystandselfoon roteer tussen die spanlede. Elke week is twee ontlonter op bystand. Die een persoon (eerste roep) hanteer alle aanmeldings; die persoon op tweede roep staan die ander ontlonter met groepontlontings of in die geval van verskeie aanmeldings by. Die werkswyse verskil van provinsie tot provinsie en area tot area.

Aanmeldings moet binne 72 uur na die insident hanteer word. Dus word alle ander werk agterweë gelaat om aandag aan die getraumatiseerde lede te gee. Daar word nie van ontlonter verwag om die toneel by te woon nie, behalwe in gevalle van bomontploffings, aanvalle op stasies of ramptonele. Dit gebeur wel dat die ontlonter 'n toneel bywoon, maar dit is nie die reël nie. Ontlonter hoef ook nie dadelik na die voorval die ontloning te doen nie en hoef dus nie na-ure te werk nie. Dit gebeur wel dat ontlonter op naweke 'n ontloningssessie sal behartig indien die voorval die Donderdagaand plaasgevind het. Ontlonter kan in uitsonderlike gevalle die ontloningssessie direk na die voorval doen, byvoorbeeld in gevalle waar die lede op rusdae gaan en dan eers oor vier dae weer werk.

Die ontlootingsessie kan gevaarlik wees omrede lede in uniform en dus met hul vuurwapens die sessie bywoon. 'n Gespanne lid kan in 'n oomblik van woede sy vuurwapen gebruik. Die ontlooters in die platteland moet groot afstande reis om die ontlootings te doen. Dit is tydrowend en uitputtend. Die ontlooter ondervind gereeld ook ander probleme, naamlik: negatiewe lede, gebrekkige samewerking van die bevelvoerder, onderbrekings tydens die sessie, logistieke probleme, asook die stigma gekoppel aan die hulpprofessies.

Sekondêre traumatisering kan vir die ontlooter self baie negatief wees. Die ontlooter brand uit indien die ontlooter baie ontlootings doen en daar nie psigies na die persoon omgesien word nie.

Die take van ontlooting en bevoegdhede van 'n suksesvolle ontlooter is afgelei uit die literatuur en die response van ontlootingskundiges. 'n Posbeskrywing is daarvolgens opgestel. Die disposisies en kapasiteite (bevoegdheidspotensiaal) wat die handeling van die ontlooter reguleer, word uit die posbeskrywing, in samehang met die konteks waarin die ontlooting tipies plaasvind, afgelei. Dit word vervolgens bespreek.

2.13 Bevoegdheidspotensiaal van die trauma-ontlooter

Die posbeskrywing en die geïdentifiseerde bevoegdhede dui die beradingsoptrede aan waarmee ontlooters die toestande moet probeer skep wat instrumenteel is in die bereiking van die verlangde uitkomst by die getraumatiseerde lid. Die sukses waarmee ontlooters daarin slaag om hierdie beradingsoptrede te demonstreer en dus die sukses waarmee ontlooters daarin slaag om die toestande te skep wat instrumenteel is in die bereiking van die verlangde uitkomst by die getraumatiseerde, verskil egter tussen verskillende ontlooters. Dat sekere ontlooters meer suksesvol is as ander, is nie toevallig nie; dit is die resultaat van die wetmatige werking van 'n komplekse nomologiese netwerk van persoonsesentreerde kenmerke of bevoegdheidspotensiaal (SHL, 2000). Die effek van hierdie persoonsesentreerde kenmerke op die aard van die beradingsoptrede word

voorts waarskynlik gemodereer deur situasionele kenmerke. Moontlike moderator veranderlikes sou kenmerke kon wees wat groeplede, groepe of die aard van die kritieke insident wat tot die trauma aanleiding gee, tipeer. Die bevoegde ontlonter optimaliseer sukses gedefinieer in terme van ontlontingsuitkomste deur middel van spesifieke bevoegdhede gedryf deur 'n spesifieke bevoegdheidspotensiaal. Die vraag voorhande is die oënskynlik eenvoudige vraag: wat is hierdie persoonskenmerke of bevoegdheidspotensiaal waaroor 'n ontlonter moet beskik om suksesvol te wees? Bevoegdheidspotensiaal bestaan enersyds uit relatief maklik veranderbare kapasiteite en andersyds relatief moeilik veranderbare disposisies.

2.14 Teoretiese perspektief op die bevoegdheidspotensiaal van effektiewe ontlonTERS

2.14.1 Bevoegdheidspotensiaal: kapasiteite

Die belangrikste kapasiteite van 'n suksesvolle ontlonter is waarskynlik kennis. Die definisie van kennis is reeds vroeër bespreek, maar word volledigheidshalwe weer genoem. Kennis ondervang alles wat 'n mens weet, sy/haar denke, begrip, inligting, argumente, teorieë en dui dus op alle konsepte wat binne die persoon se verstandelike en emosionele strukture gekonseptualiseer word (Meyer, 1996). Kennis is die resultaat van formele opleiding/studie en/of ervaring.

Doyle (1992) identifiseer die volgende: (i) Kennis van die individu se funksionering. Die ontlonter moet weet van die psigologiese beginsels wat menslike gedrag rig, asook die omgewingsfaktore wat mense se gedrag beïnvloed. (ii) Kennis oor hoe 'n individu gehelp moet word. Wat vir die een persoon werk, werk nie noodwendig vir die ander persoon nie. Die ontlonter moet dus voortdurend eksperimenteer met teorieë en tegnieke. (iii) Kennis van die self. Die ontlonter moet oor 'n positiewe selfkonsep beskik. Hy/sy moet bewus wees van sy/haar eie gevoelens, houdings, waardes en motiewe. Die ontlonter moet ook sy/haar sterk punte sowel as tekortkominge ken. Hy/sy

moet verbind wees tot selfverbetering en groei deur middel van addisionele leer en ervaring. Die ontlonter wat gemaklik is met hom/haarself kommunikeer 'n houding van opregtheid wat vertrouwe inboesem.

Egan (1994) is van mening dat 'n ten volle ontwikkelde helper professionele opleiding in die volgende areas moet hê: (i) 'n model van intervensie (ii) toegepaste ontwikkelingsielkunde, (iii) toegepaste gedragsielkunde, (iv) toegepaste kognitiewe sielkunde, (v) toegepaste persoonlikheidsielkunde, (vi) abnormale gedrag, (vii) beginsels van gesondheid, (viii) beginsels van sosiale sielkunde, (ix) begrip van die persoon as deel van 'n sisteem, (x) begrip van die werking van die hulpprofessies en (xi) selfkennis.

Parkinson (1997) is van mening dat die ontlonter kennis benodig oor Post Traumatiese Stres Versteuring (PTSV). Hul moet weet van die moontlike invloed van PTSV op individue en hul gesinne. Die ontlonter moet kennis hê oor hanteringstrategieë en tegnieke. Hul moet inligting kan gee oor stres en metodes oor hoe om dit gedurende en na 'n insident te hanteer. Verder moet die ontlonter oor kennis en ervaring van groepwerk en groepdinamika beskik.

Mitchell en Everly (1997) meld die volgende minimum vereistes vir krisiswerkers: (i) Ten minste 'n magistergraad in sielkunde, maatskaplike werk, psigiatriese verpleging, pastorale berading, geestesgesondheidberading of psigiatrie. (ii) Gereelde dienslewering by maatskaplike werkdienste, sielkundige of psigiatriese dienste, krisisintervensie-dienste, pastorale berading, psigiatriese verpleging of ander beradingsdienste. (iii) Professionele opleiding in "*Critical Incident Stress Debriefing (CISD)*", krisisintervensie, algemene stres, groepprosesse, kommunikasie-vaardighede en direkteiwes intervensiestrategieë.

Kennis behoort hoofsaaklik deur middel van professionele opleiding bekom te word by 'n universiteit, teknikon of kollege. Voortgesette opleiding is ook van kardinale belang. Kennis as sulks is egter nie genoeg nie.

Daar moet dus ook gekyk word na ander, relatief minder smeebare eienskappe waaroor 'n goeie krisiswerker moet beskik.

2.14.2 Bevoegdheidspotensiaal: disposisies

Daar is bewyse dat die persoonlike kwaliteite van 'n helper net so beduidend is vir positiewe groei van die persone wat gehelp word as die metode wat aangewend word om die persoon te help. Effektiewe en oneffektiewe helpers kan nie soseer op grond van hul tegnieke onderskei word nie, maar eerder op in terme van hul persoonlike waardes en persoonlikheidstrekke (Brammer, 1985).

Brammer (1985) noem die volgende trekke/attribute wat belangrik is vir effektiewe dienslewering. Dit is: (i) 'n bewustheid van self en waardes, (ii) 'n bewustheid van kulturele ervarings, (iii) die vermoë om eie gevoelens te analiseer, (iv) die vermoë om as model en beïnvloeder op te tree, (v) altruïsme, (vi) 'n sterk sin vir etiek en (vii) verantwoordelikheid.

Kottler (1986) is van mening dat daar verskeie eienskappe is wat uitnemende terapeute in gemeen het. Hy beskryf dit as die kern van die helper-persoonlikheid. Dit sluit eienskappe in soos: (i) Persoonlike mag. Hy is van mening dat dit mag is wat krag agter die persoonlikheid van die terapeut sit. Dit is die vermoë om opdragte te gee en die luisteraar se aandag te behou wat die terapeut effektief maak. (ii) Oortuiging en invloed. Die terapeut beïnvloed die kliënt om te verander na die beste van sy/haar vermoë. (iii) Entoesiasme. Dit behels die vermoë om die kliënt deurentyd by die proses betrokke te hou. Die graad waartoe die terapeut instaat is om die kliënt te motiveer en gemotiveerd te hou, hou direk verband met die terapeut se eie vlak van entoesiasme. (iv) Humor. Dit kan waardevol wees in 'n terapeutiese opset, maar moet met groot omsigtigheid hanteer word. Om bloot heeltyd grappies te maak oor die insident is nie die doel van humor nie en kan groeplede afsit. Om 'n stelling op 'n pittige manier te sê of 'n komiese oomblik tydens die insident uit te wys kan die spanning verlig en die nodige effek op daardie stadium hê. (v) Omgee en warmte. Mense is meer gemotiveerd om aan hul eie probleme te werk indien daar iemand is wat omgee. (vi) Geloofwaardigheid en

selfversekerheid. Terapeute wat dit uitstraal, verkry positiewe resultate. Dit is persone wat gemaklik is met hulself en waardevol voel. (v) Geduld. Kliënt kom nie na terapeute in 'n vakuum nie. Hulle kom in die verhouding in met verdedigingsmeganismes, weerstand, traumas, wonde, en gedragspatrone. Kliënte moet teen hul eie pas beweeg om die meeste uit die terapie te kry. (vi) Aanvaarding van tekortkominge. Die terapeut moet weet waartoe hy/sy instaat is, maar ook wat hul tekortkominge is en (vii) Sensitiwiteit. Dit is die vermoë om verandering in menslike ervarings en kommunikasie op te merk. Dit kom neer op empatie met ander woorde die volledige begrip sonder oordeel.

Cormier en Cormier (1991) identifiseer eienskappe soos energie, buigsaamheid, ondersteuning, welwillendheid en selfbewustheid as kernkwaliteite vir 'n suksesvolle krisiswerker. Berensen in Okun (1992) verwys na empatie, respek, opregtheid en konkreetheid as kritieke eienskappe wat vereis word om as krisiswerker sukses te behaal. Fox (1993) is van mening dat die eienskappe waarvoor 'n krisiswerker moet beskik om effektiewe diens te kan lewer opgesom kan word met die anagram AGAPE wat in Grieks die hoogste vorm van liefde beteken:

A – Acceptance

G – Genuineness

A – Actuality

P – Positive regard

E – Empathy

Priestley en McGuire (1983) identifiseer ook die bogenoemde vyf eienskappe as belangrik vir 'n effektiewe krisiswerker, maar voeg warmte en respek by. Rogers (1997) noem slegs drie eienskappe, naamlik opregtheid, empatie (die verstaan van die situasie vanuit die kliënt se perspektief) en 'n positiewe lewensbeskouing. Charney en Pearlman (1998) verwys na eienskappe soos altruïsme, volwassenheid, goeie selfbeeld, en selfbeheer as kritieke bepalers van sukses. Hulle meld voorts die belangrikheid van eienskappe soos spontaniteit, vervaagsaamheid van dubbelsinnighede, aanpasbaarheid, gehardheid, verbintenis tot die taak, sterk en soliede siening van self as 'n

helper, weerbaarheid (resilience), onafhanklikheid, empatie en respek vir die kliënt.

Dit is dus uit die literatuur duidelik dat daar 'n wye spektrum eienskappe genoem word as kritieke bepalers van die sukses wat deur ontlonsters gedurende ontloning behaal word. Teen die agtergrond van hierdie bespreking word die opinie van ontloningskundiges binne die SAPD oor die bevoegdheidspotensiaal van 'n suksesvolle ontlonster vervolgens aangebied.

2.15 Empiriese perspektief op die bevoegdheidspotensiaal van effektiewe ontlonsters

Die onderwerpkundiges van die SAPD is, in die posontledingsvraelys wat reeds bespreek is, gevra watter vlak van formele opleiding nodig is vir 'n suksesvolle ontlonster, sowel as watter tipe kennis nodig is om 'n ontloning suksesvol te hanteer. Die respondente se opmerkings kom baie ooreen met wat die literatuur aandui as belangrik. Die volgende opleidingsvereistes is aangedui: (i) 'n graad in gedragswetenskappe en op nagraadse vlak 'n graad in sielkunde of maatskaplike werk, (ii) 'n ontloningskursus, (iii) 'n kursus in beradingsvaardighede, (iv) 'n geregistreerde kursus in traumaberading en (v) formele opleiding in groepfasilitering. Die tipe kennis wat 'n suksesvolle ontlonster benodig volgens die onderwerpkundiges is: (i) kennis oor 'n ontloningsmodel (ii) kennis oor die verskillende fases van ontloning, (iii) kennis van mense en interpersoonlike verhoudings, (iv) kennis oor die funksionering van mense, (v) kennis oor trauma, stressimptome en stresreaksies, (vi) kennis oor fasilitering, (vii) kennis oor beradingsvaardighede, (viii) kennis oor PTSV, (ix) kennis oor verwysing na ander professies, (x) kennis oor groepdinamika, (xii) kennis oor nuutste navorsing van ontloning en (xiii) selfkennis.

Dieselfde posontledingsvraelys is ook gebruik om resultate oor kritieke persoonlikheidseienskappe te verkry. Die vraag, "Watter persoonlikheidseienskappe is belangrik om 'n suksesvolle ontlonster te wees", is gevra. Dertig verskillende eienskappe is genoem. Die eienskappe stem baie ooreen met die vaardighede wat reeds bespreek is. Dus kan afgelei word dat

die suksesvolle ontlonter 'n persoon is wat die inherente eienskappe besit wat duidelik in sy/haar gedrag na vore kom. Die resultate van die onderwerpkundiges word in Tabel 11 weergegee.

Tabel 11. Persoonlikheidseienskappe van 'n suksesvolle ontlonter.

Empatie	Buigsaam
Integriteit	Eerlik
Geduld	Egtheid
Betroubaar	Opreg
Dryfkrag	Objektief
Emosionele stabiliteit	Openlik
Emosionele volwassenheid	Aanvaardend
Emosionele deursetting	Verantwoordelik
Medelydend	Selfversekerd
Sensitief	Assertief
Intelligent	Kalm
Betroubaar	Toeganklik
Kreatief	Weerbaarheid (Resilience)

Die respondente is ook gevra watter ander vereistes die suksesvolle ontlonter benodig. Die grootste klem is gelê op motivering. Die vraag is wat beweeg 'n individue om by trauma-ontlonting betrokke te wil raak. Volgens die ontlontingskundiges van die SAPD is 'n inherente behoefte en disposisie om mense te help, die behoefte om ander mense emosioneel te sien groei, die behoefte om die vlak van trauma by mense te verlig, die behoefte om diensbaar te wees teenoor mense in nood en 'n aktiewe deel in die heelwordingsproses te speel, belangrike motiveringsverwante aspekte wat 'n rol speel om sukses op sekere van die bevoegdheidsdimensies te bepaal. Dieselfde aspekte speel waarskynlik ook 'n invloedryke rol om die tydperk wat 'n persoon in die pos bly, te bepaal.

Die ander vereistes wat die respondente genoem het, is (i) openheid tot ervaring, want nie twee ontlontings is dieselfde nie, (ii) beskikbaarheid, (iii) begrip vir die werksomgewing, (iv) begrip dat 'n individu nie gelyk is aan sy gedrag nie, (v) begrip dat alle gedrag 'n positiewe intensie het, (vi) begrip dat 'n persoon in beheer van sy/haar gedagtes en lewe is, (vii) die geneigdheid om ander mense eerste te stel en (viii) 'n sterk interne lokus van kontrole.

Al die inligting wat uit die literatuur en die SAPD onderwerpkundiges bekom is, is gebruik om die bevoegdheidsprofiel vir die ontlonter saam te stel. Die

suksesvolle ontlonter se bevoegdhede (handelinge) en bevoegdheidspotensiaal (kapasiteite en disposisies) word vervolgens bespreek.

2.16 Bevoegdheidsmodel van 'n suksesvolle ontlonter in die SAPD

Hierdie studie het ten doel om 'n omvattende ontlonterbevoegdheidsmodel vir die SAPD te ontwikkel, waaruit 'n keuringsbattery ontwikkel sou kon word om persone uit die hulpprofessies te identifiseer wat suksesvolle ontlonter in die SAPD sal wees. Die oogmerk is om die grondslag te lê vir 'n konstrukgeoriënteerde keuringsprosedure. Die kapasiteite en disposisies waaroor 'n trauma-ontlonter moet beskik om sukses te optimaliseer moes gevolglik geïdentifiseer word. Dit was egter nie moontlik sonder om eers die bevoegdhede waaroor 'n suksesvolle ontlonter in die SAPD moet beskik te identifiseer nie.

'n Suksesvolle ontlonter word nie in een dag gemaak nie. Dit is 'n lang proses en harde werk. Verskeie faktore speel 'n rol. Persoonseienskappe (disposisies) is van kardinale belang. Dit is aspekte wat inherent tot die persoon is en nie maklik veranderbaar is nie. Daarom is dit nodig om vir inherente eienskappe te toets, voor daar met die opleiding en ontwikkeling van die ontlonter begin word. Die ontlonter moet ook oor uitgebreide kennis (kapasiteite) beskik. Dit is egter makliker om aan te leer deur middel van kursusse. Die ontlonter moet ook verskeie handelinge (bevoegdhede) tydens die sessie uitvoer wat tot die sukses van die sessie lei. Hierdie handelinge is 'n samevoeging van persoonseienskappe, kennis en oefening wat lei tot ervaring.

Die ontlonterbevoegdhede soos geïdentifiseer en bespreek in Tabel 10 sal as basis gebruik word om die profiel van 'n suksesvolle ontlonter te bespreek. Die suksesvolle handelinge (bevoegdhede) sal ingekleur word met die persoonseienskappe (disposisies) en kennis (kapasiteite) om die suksesvolle ontlonter uit te beeld.

Die eerste bevoegdheid wat geïdentifiseer is, is onvoorwaardelike aanvaarding. Dit is baie belangrik dat die groeplede *ervaar* dat die ontlonter wat die groep lei 'n empatiese, onvoorwaardelik aanvaardende persoon is, anders beteken dié lofwaardige kwaliteite nie veel nie. Met ander woorde die ontlonter moet sy empatiese aanvaarding van alle groeplede oortuigend deur middel van sy optrede aan die groep oordra om daardeur die ruimte te skep waarbinne groeplede vry voel om openlik en eerlik na hul traumatiese ervarings te kyk. Mense is huiwerig om oor hul innerlike te praat, veral polisiebeamptes. Daarom is empatiese luister so belangrik. 'n Persoon wat nie empaties is nie, gaan nie op 'n diep affektiewe vlak met mense kan werk nie, omrede die mense nie die persoon op daardie vlak van hul lewe gaan vertrou nie. 'n Ontlonter sal geloofwaardig moet wees om die vertroue van groeplede te wen om op hierdie vlak met hulle te werk. Die ontlonter kan dit eerstens oordra deur warmte en dit word bewys deur nie-verbale gedrag soos 'n opregte glimlag, oogkontak en algemene vriendelikheid. Die groeplede kom na die sessie met vrese en vrae. Dit is die ontlonter se taak om van die eerste kontak die lede gerus te stel en dit kan deur middel van warmte gedoen word. 'n Ander manier is om rustig en kalm te luister na hul vertelling van die insident. Dit word nie altyd in die mooiste en skoonste taal gedoen nie. Onderliggend is dikwels baie woede en aggressie teenwoordig. Hy/sy kan aanvaarding verder wys deur die normaliteitsbeginsel met opregtheid te verduidelik en te demonstreer. Aanvaarding word dus aan die groep gekommunikeer, maar dit begin egter by 'n belangrike inherente persoonseienskap naamlik, selfaanvaarding. 'n Persoon kan nie onvoorwaardelik iemand anders aanvaar indien hy/sy nie hom/haarself aanvaar nie. Dit is 'n emosionele stabiele/volwasse persoon wat hom/haarself aanvaar en gemaklik is met sy/haar tekortkominge. Vir 'n persoon om emosionele stabiliteit/volwassenheid te bereik, is selfkennis en selfondersoek nodig. Selfkennis word opgedoen deur te lees en te dink oor verskeie onderwerpe wat die persoonlikheid kan ontwikkel en laat groei. Integriteit is ook 'n belangrike eienskap om te besit en aan die groeplede te toon omrede hulle hulself blootstel deur oor hul innerlike te praat. Respek vir die lede en hul emosies is ook belangrik. Die ontlonter kan nie ligtelik met hul emosies omgaan nie.

Die tweede bevoegdheid wat geïdentifiseer is, is kliëntgerigte kommunikasie. Die ontlonter leef homself met konsentrasie en fokus in die kognitiewe en affektiewe ervaringswêreld van groeplede in. Die ontlonter bring die boodskap by groeplede tuis dat die totale persoon van die ontlonter aan hulle aandag gee. Die ontlonter span hom in om die denke en gevoelens van die kliënt te registreer. Die vermoë van die ontlonter om volgehou hom-/haarself met konsentrasie en fokus in die kognitiewe en affektiewe ervaringswêreld van groeplede in te leef, is waarskynlik afhanklik van die behoefte om ander mense emosioneel te sien groei, die behoefte om die vlak van trauma by mense te verlig, die behoefte om diensbaar te wees teenoor mense in nood en 'n aktiewe deel in die heelwordingsproses te speel.

Die derde bevoegdheid is analise en inligtingsintegrasie wat beteken dat die ontlonter al die inligting wat verbaal en nie-verbaal aan hom gekommunikeer is moet analiseer en integreer tot een globale prentjie. Die ontlonter moet intellektueel tot 'n begrip van die kliënt te kom. Die ontlonter moet deuring tot die essensie van die saak deur oordeelkundig die regte vrae te vra en hardnekkig uit te vra om vae beskrywings en antwoorde op te klaar. Die ontlonter gebruik kennis opgedoen oor groeplede om die regte vrae op die regte tyd te vra om die regte antwoorde te bekom. Die ontlonter moet vaardighede soos vraagstelling (oop vrae), reflektoring, respondering, opsomming en aktiewe luister benut om die inligting te bekom. Waarneming speel ook 'n groot rol, want baie word gekommunikeer deur nie-verbale gedrag. Dit is verstaanbaar dat 'n persoon wat op hierdie vlak met mense omgaan oor meer as blote leke kennis moet beskik. Die kennis hier benodig is kennis oor die mens se psigiese funksionering, kognitiewe funksionering, sosiale gedrag en sy werking as deel van 'n sisteem. 'n Ontlonter met 'n gebrekkige sielkundige insig in die sielkunde van PTSV gaan probleme ondervind om 'n begrip te ontwikkel van wat met die verskillende groeplede gebeur tydens die sessie. Die ontlonter moet ook verder kennis hê oor groepsprosesse en groepdinamika. Persoonseienskappe wat 'n ontlonter inherent moet besit is intelligensie en analitiese denke. Hy/sy moet die dryfkrag, hardnekkigheid en assertiwiteit hê om meer inligting te bekom sodat

die totale beeld geskep word en nie net tevrede wees met 'n halwe storie nie. Die ontlonter moet kreatief wees om die inligting te bekom. Polisiebeamptes wil nie altyd inligting oordra oor hul werk nie en dus moet die ontlonter verskillende maniere vind om die inligting te bekom. Objektiviteit is ook baie belangrik. Groeplede wil nie ervaar dat die ontlonter een persoon se weergawe van die insident meer waardevol ag as die ander s'n nie. Groeplede kan gou onttrek indien hulle voel dat hul bydrae van minder belang is of dat hulle nie "korrek" opgetree het tydens die insident nie.

Die vierde bevoegdheid wat geïdentifiseer is, is reflektiewe kommunikasie. Die groeplede moet *ervaar* dat die ontlonter insig en begrip vir hulle werksituasie en die insident het. Die ontlonter toon dit aan die groep deur die intellektuele insig waartoe hy gekom het op deur dit wat hy/sy gehoor en gesien het in die groep te interpreteer aan die groep te reflekteer. Opsomming word ook gebruik om seker te maak dat die ontlonter die boodskap reg verstaan het. Persoonseienskappe wat met hierdie bevoegdheid verband hou is eerlikheid en integriteit. 'n Ontlonter moenie voorgee om te verstaan en begrip te hê nie, want die groeplede sal dit gou agterkom. Die ontlonter kan nie net kennis gebruik om hierdie bevoegdheid te rugsteun nie. Geduld is ook 'n belangrike persoonseienskap wat aan die dag gelê moet word wanneer 'n persoon op die kognitiewe en veral die affektiewe vlak met mense werk.

Die vyfde bevoegdheid is uitdaging en dit beteken dat groeplede uitgedaag moet word om anders na hul situasie te kyk om oplossings te vind. Die ontlonter moet met tye die groeplede aanmoedig om uit 'n ander perspektief na die situasie te kyk. Hy/sy kan dit doen deur entoesiasme en energie uit te straal en die groeplede aan te moedig om insig te verwerf in hulself en sodanig te ontwikkel. Die ontlonter moet ook ondersteunend en sensitief wees tydens hierdie proses omrede dit 'n moeilike en pynlike proses vir sommige mense kan wees. Indien 'n ontlonter nie oor hierdie persoonseienskappe beskik nie kan dit die ontwikkelingsproses van die groeplede beperk en dalk persone skade berokken. Die ontlonter moet egter ook by tye kliënte ietwat meer aggressief konfronteer met diskrepansies in hul sieninge en stories, met maskers wat hul voorhou en speletjies wat hul speel om pynlike insigte te

vermy. 'n Assertiewe, goed opgeleide ontlonter wat oor die nodige sielkundige kennis beskik en wat oor 'n positiewe professionele selfbeeld beskik sal waarskynlik meer selfversekerd in die groep optree en daarmee die situasie skep waarbinne hy kliënte tot selfinsig kan dwing.

Die sesde bevoegdheid is inspirasie. Die ontlonter moet by groeplede 'n positiewe optimisme en geloof verwek dat die ontlontingsessie 'n betekenisvolle bydrae sal maak om die kritieke insident konstruktief te verwerk. Die ontlonter moet groeplede motiveer om ontlonting met oorgawe te benader en 'n billike kans te gee. Die ontlonter moet die persoonlike implikasies van die betekenis, probleem, gevoel en die doelwit ter sprake by die ontlontingstaak artikuleer en die aanvaarding daarvan fasiliteer. Die ontlonter moet vervolgens dan ook die operasionalisering van dié doelwitte fasiliteer en dan die kliënt bystaan in die ontwikkeling en implimentering van aksiestappe om die doelwitte te bereik. Die ontlonter kan 'n bron van groot inspirasie vir die groeplede wees deur sy entoesiasme, humor, energiekheid en positiewe lewensuitkyk/optimisme. Die ontlonter behoort entoesiasies en optimisties te wees oor vermoë van die ontlontingproses, sowel as sy eie vermoë, om die kliënt in die verwerking van sy trauma te help. Indien die groeplede ervaar dat die ontlonting iets positief vir hulle kan inhou, en dat die ontlonter vertrou in sy eie vermoë as ontlonter het, sal hulle met ywer aan die proses deelneem. Die ontlonter se positiewe uitkyk op die lewe en humor (binne perke) waarmee die wêreld aangepak word, moet 'n impak op die groeplede hê indien dit natuurlik, opreg en met energie uit die ontlonter straal.

Die sewende bevoegdheid is emosionele bestuur (probleemoplossing) wat beteken dat die emosionele uitbarsting, konflik, negatiwiteit en vrese van groeplede, wat onvermydelik deel uitmaak van ontlonting, op 'n konstruktiewe manier hanteer moet word tot voordeel van die groeplede. Die ontlonter moet kennis hê van die ontlontingsmodel en traumaprosesse om te weet dat emosionele uitbarstings, konflik en negatiwiteit natuurlik is by persone en groepe wat trauma beleef het. Dit is belangrik om nie die konflik te probeer dood druk nie, maar eerder te bestuur. Die effektiewe hantering hiervan dra by tot die optimale sukses van die groep al dan nie. Dit verg 'n selfversekerde,

selfstandige, kalm en assertiewe ontlonter om hierdie soms moeilike situasies te hanteer.

Die agste bevoegdheid is beplanning, reëling en groephantering. Die fokus hier is op die beplanning en bestuur van die ontfontingsessie. Die ontlonter se handelinge speel hier 'n groot rol in die bepaling van die effektiwiteit van die sessie. Die ontlonter moet die plek vir die sessie so reël dat die sessie rustig sonder onderbrekings sal verloop. Die duur van die sessie is ook belangrik. Daar moet genoeg tyd wees sodat die groeplede genoeg tyd het om met gemak oor die insident te praat en nie gejaagd voel nie. Plek en tyd is nie net vir die groeplede belangrik nie, maar ook vir die ontlonter, want hy/sy moet rustig sonder onderbrekings die proses kan fasiliteer. Indien die ontlonter nie kalmte en rustigheid oordra nie, kan die lede dit aanvoel en ook nie rustig en kalm wees nie. Die ontlonter moet kennis hê van hoe om groepe te hanteer en ervaring van groepwerk is dus van kardinale belang. Die ontlonter moet kennis hê van die "CISD" model om sodoende die proses volgens voorskrifte te laat verloop. Die ontlonter moet verder persoonseienskappe soos selfversekerheid en selfstandigheid uitstraal sodat die groeplede sy/haar leiding sal aanvaar. Die ontlonter moet samewerking in die groep bewerkstellig deur alle groeplede te betrek en deel van die besprekings te maak.

Die voorlaaste bevoegdheid is besluitneming/oordeel. Dit behels in kort die besluite wat regdeur die sessie deur die ontlonter geneem moet word om die proses optimaal suksesvol te maak. Dit sluit in besluite oor watter groeplede vir verdere behandeling na toepaslike ander bronne verwys behoort te word, besluite oor wanneer om na die volgende fase aan te beweeg, besluite oor die toepaslike bewoording van vrae ter opklaring en/of stellings ter refleksie. Die ontlonter moet dit dikwels doen sonder die geleentheid om baie tyd te spandeer om oor die besluit na te dink. Sommige besluite word in krisistye geneem en verg vinnige, oordeelkundige en akkurate denke. Dit verg 'n selfversekerde, selfstandige en ervare/wyse ontlonter om in sulke omstandighede die regte besluit te neem. Die ontlonter moet ook 'n verantwoordelike persoon wees en bereid wees om verantwoordelikheid te neem vir die besluite wat geneem moet word.

Die laaste bevoegdheid is selfgelding wat beteken dat die ontlonter selfversekerdheid uitstraal. Die ontlonter kan dit op verskeie maniere aan die groep toon. Hy/sy hoef nie aggressief of dominerend te wees om gesag af te dwing nie. 'n Kalm, rustige persoon kan ook selfgeldend wees. 'n Selfgeldende persoon verdien respek en aanvaarding by die groep deur respek en aanvaarding aan die groep te bewys. 'n Positiewe professionele selfbeeld is waarskynlik in die verband belangrik.

Die tipe persoon wat vereis word om ontloning suksesvol deur te voer word nie alleen bepaal deur die kernbevoegdhede verbonde aan die ontloningstaak nie, maar ook die werksomstandighede waaronder die ontlonter hierdie take moet verrig. Die werksomstandighede waarbinne die ontlonter moet werk, is nie altyd positief, gerieflik en veilig nie. Die ontlonter word langdurig indirek, en soms direk, gekonfronteer met grusame insidente. Terselfdertyd word dit egter van die ontlonter vereis om nie as 'n onbetrokke buitestander na die gebeure te kyk nie, maar om hom/haar fenomenologies in die getraumatiseerde se belewenis van sodanige insidente in te leef. Weerbaarheid (recilience), emosionele stabiliteit en emosionele volwassenheid raak daarmee 'n kritieke vereistes om hierdie volgehoue stroom van negatiewe ervarings te kan hanteer. 'n Sterk diensbaarheidsmotief is voorts van belang ten einde die ontlontingsrol te vervul, ten spyte van die talle negatiewe aspekte. 'n Sterk diensbaarheidsmotief behoort mee te bring dat die suksesvolle verwerking van trauma by kliënte 'n hoë positiewe valensie verwerf. Terselfdertyd is geloof in die "CISD" model en ('n geregverdigde) geloof in sy eie vermoë om die model suksesvol toe te pas waarskynlik belangrik om hoë ontlontermotivering te verseker.

Die geïdentifiseerde bevoegdheidspotensiaal word in Tabel 12 gekoppel aan die spesifieke bevoegdhede waarin hul hulself vermoedelik uitdruk om sodoende 'n bevoegdheidsmodel van 'n suksesvolle ontlonter daar te stel.

Tabel 12. Ontlonterbevoegheidsmodel

BEVOEGDHEID	OMSKRYWING	BEVOEGDHEIDSPOTENSIAAL
Onvoorwaardelike aanvaarding	Kommunikeer aan groeplede 'n opregte verbondenheid tot hulpverlening. Kommunikeer aan groeplede dat PTSV simptome normaal is onder omstandighede en nie 'n teken van swakheid nie.	Selfaanvaarding Emosionele stabiliteit Emosionele volwassenheid Sterk diensbaarheidsmotief Empatie
Kliëntgerigte kommunikasie	Leef met konsentrasie en fokus in die kognitiewe en affektiewe ervaringswêreld van groeplede in. Bring boodskap by groeplede tuis dat die totale persoon van die ontlonting aan hulle aandag gee.	Sterk diensbaarheidsmotief Dryfkrag Intelligensie Analitiese vermoë
Analise en inligtingintegrasie	Die analise en integrasie van alle inligting wat deur die kliënt verskaf is en wat oor die kliënt en die kritieke insident bekend is ten einde intellektueel tot 'n begrip van die kliënt te kom. Die deurdring tot die essensie van die saak deur oordeelkundig die regte vrae te vra en hardnekkig uit te vra om vae beskrywings en antwoorde op te klaar.	Integriteit Geduld Eerlikheid PTSV kundigheid Assertiwiteit Dryfkrag Analitiese denke
Reflektiewe kommunikasie	Kommunikeer insig en begrip dmv reflektoring en opsomming aan groeplede. Som die totale boodskap wat individuele groeplede verbaal en nie-verbaal kommunikeer so akkuraat en treffend op dat dit tot selfinsig lei. Vra toepaslike vrae om insig by self en/of groeplede te bewerkstellig.	Opregtheid Integriteit Selfversekerdheid Assertiwiteit
Uitdaging	Die ontwikkeling van nuwe meer objektiewe en bruikbare perspektiewe by groeplede van hul probleem-situasie. Die konfrontasie van kliënte met diskrepansies in hul sieninge en stories, met maskers wat hul voorhou en speletjies wat hul speel om pynlike insigte te vermy.	Sensitiwiteit Assertiwiteit PTSV kundigheid
Inspirasie	Verwerk by groeplede 'n positiewe optimisme en geloof dat die ontlontingssessie 'n betekenisvolle bydrae sal maak om die kritieke insident konstruktief te verwerk. Motiveer groeplede om ontlonting met oorgawe te benader en 'n billike kans te gee. Die artikulasie en fasilitering van die aanvaarding van die persoonlike implikasies van die betekenis, probleem, gevoel en die doelwit ter sprake by die ontlontingstaak. Die operasionalisering van die doelwitte en dan die ontwikkeling en implimentering van aksiestappe om die doelwitte te bereik.	Optimisme Positiewe professionele selfbeeld Entoesiasme Opregtheid
Emosionele bestuur (probleemoplossing)	Konstruktiewe hantering van emosionele uitbarsting, konflik, negatiwiteit en vrese van groeplede tot voordeel van die ontlonting.	Selfversekerdheid Assertiwiteit Kalmte
Beplanning, reëling en groephantering	Beplan en reël geskikte tyd en plek vir ontlonting en bestuur die ordelike afloop van die ontlontingssessie. Die ordelike afhandeling van die ontlontingssessie in ooreenstemming met voorskrifte waarin elke groeplid deelneem, maar niemand die sessie domineer nie.	Selfversekerdheid Assertiwiteit "CISD" kundigheid
Besluitneming/oordeel	Die insameling van inligting, die prioriseer van inligting en die fokus op die kritieke inligting, die opsomming van inligting en	Selfversekerdheid Assertiwiteit Analitiese vermoë

	doelwitstelling, die ontwikkeling van opsies vir aksies. Oordeel watter groeplede vir verdere behandeling na toepaslike ander bronne verwys behoort te word. Oordeel wanneer om na die volgende fase aan te beweeg. Oordeel oor die toepaslike bewoording van vrae ter opklaring en/of stellings ter refleksie.	
Selfgelding	Tree met sekerheid en gesag op wat by groeplede die indruk wek dat hulle hul op hom/haar kan verlaat. Die afdwing van respek deur die optrede van die ontlonter sonder om manipulerend en dominerend te wees.	Selfversekerdheid Assertiwiteit Positiewe professionele self-beeld
Hantering van konteks		Weerbaarheid Diensbaarheidsmotief Positiewe professionele self-beeld

'n Volwaardige bevoegdheidsmodel moet na regte ook die uitkomst reflekteer wat die ontlonter deur middel van trauma-ontlonting probeer bereik. Die ideal sou voorts wees dat die bevoegdheidsmodel by wyse van 'n komplekse strukturele model die presiese koppelings voorstel wat tussen die latente veranderlikes in die drie domeine gehipotetiseer word. 'n Volwaardige bevoegdheidsmodel verteenwoordig in wese die samevoeging van twee komplekse hipoteses. Die eerste hipotese koppel die latente bevoegdhede aan die latente uitkomstdimensies by wyse van 'n strukturele model (ingesluit daarby dus die veronderstelde interverwantskap tussen die latente bevoegdhede en die veronderstelde interverwantskap tussen die latente uitkomstdimensies). Die tweede hipotese koppel op sy beurt weer die latente bevoegdheidspotensiaalveranderlikes onderling en aan die latente bevoegdhede. So beskou vereis die onderhawige model dus verdere verfyning.

HOOFSTUK 3

SAMEVATTING EN AANBEVELINGS VIR VERDERE STUDIE

3.1. Samevatting

Die polisieman wat in die SAPD werksaam is, word aan geweldige traumatiese insidente blootgestel. Aanhoudende blootstelling sonder berading kan lei tot Post Traumatiese Stresversteuring. Dit is egter in die belang van die SAPD dat PTSV voorkom moet word. 'n Metode om dit te probeer bewerkstellig is trauma-ontlonting of "*Critical Incident Stress Debriefing*". Dit is die emosionele ontlading of ventilasie van gevoelens in 'n gekontroleerde en veilige omgewing. Trauma-ontlonters in die SAPD bestaan uit sielkundiges, maatskaplike werkers en kapelane. Dit het egter duidelik geword dat nie alle professionele persone suksesvol as trauma-ontlonters kan optree nie.

Die sukses wat ontlonters behaal kan op 'n gedragvlak en op die vlak van ontlontingsuitkomst gedefinieer word. Ontlonters moet spesifieke handeling verrig om spesifieke verlangde uitkomst by die getraumatiseerde te bewerkstellig. Die sukses waarmee ontlonters deur middel van hul beradingsoptrede die toestand skep wat instrumenteel is in die bereiking van die verlangde uitkomst by die getraumatiseerde, verskil van ontlonter tot ontlonter. Dat sekere ontlonters meer suksesvol is as ander is nie toevallig nie, maar die resultaat van die wetmatige werking van 'n komplekse nomologiese netwerk van persoonsgesentreerde kenmerke of bevoegdheidspotensiaal (SHL, 2000) gemodereer deur situasionele kenmerke. Die bevoegde ontlonter optimaliseer sukses gedefinieer in terme van ontlontingsuitkomst deur middel van spesifieke bevoegdhede gedryf deur 'n spesifieke bevoegdheidspotensiaal (SHL, 2000).

Weens die ontwrigtende aard van die simptome geassosieer met PTSV is dit in die belang van die SAPD dat pro-aktiewe pogings om PTSV by getraumatiseerde lede te voorkom optimaal suksesvol is. Die gefokusde opleiding en ontwikkeling van ontlonters verteenwoordig een benadering om

doelgerig ontlonterprestasie te verhoog. Die wyse waarop persone uit die hulpprofessies as ontlonter tot die SAPD toegelaat word behoort egter hiermee belyn te wees. By die samestelling van SAPD-ontlontingspanne behoort dié individue dus uit die hulpprofessies geïdentifiseer te word wat oor die bevoegdheidspotensiaal beskik om wel suksesvol as ontlonter te presteer.

Om dié individue dus uit die hulpprofessies te identifiseer wat oor die bevoegdheidspotensiaal beskik om wel suksesvol as ontlonter te presteer vereis egter 'n trauma-ontlonterkeuringsprosedure. So 'n prosedure bestaan egter tans nie binne die SAPD nie. Die wesenlike probleem waarmee personeelkeuring gekonfronteer word, is dat die (kriterium) inligting waarop die menslike hulpbronfunksie ideaal gesproke die keuringsbesluit sou wou baseer, ten tye van die keuringsbesluit nie direk beskikbaar is nie. Die kriterium inligting moet gevolglik voorspel word uit substituuطينligting wat wel ten tye van die keuringsbesluit beskikbaar is. Daar bestaan twee benaderings om hierdie (kriterium) inligting te voorspel. In hierdie studie is die konstrukgeoriënteerde benadering gevolg. Konstrukgerigde keuring van ontlonter is moontlik indien (i) die aard van die bevoegdhede wat ontlonterprestasie verteenwoordig bekend is, (ii) die aard van die persoongesentreerde kenmerke wat ontlonterprestasie bepaal bekend is, (iii) die wyse waarop hierdie kenmerke ontlonterprestasie beïnvloed verstaan word en (iv) die kritieke persoonskenmerke suksesvol psigometries gemeet kan word. Alleenlik dan is die ontwikkeling van 'n geldige ontlonterkeuringsbattery en 'n effektiewe keuringstrategie moontlik. Daar bestaan egter tans geen omvattende ontlonterbevoegheidsmodel in die SAPD waarvolgens individue uit die hulpprofessies identifiseer/gekeur kan word nie. Voor 'n ontlonterkeuringsbattery dus vir die SAPD daargestel kan word, moet 'n omvattende bevoegheidsmodel van die trauma-ontlonter saamgestel word.

Daar bestaan egter konseptuele verwarring in die literatuur ten opsigte van die begrip bevoegdhede. SHL se [Performance@Work](#) model is gebruik om die probleem te ontfel. Ingevolge die beskouing van die [Performance@Work](#) model beskik die individu oor kritieke eienskappe waarvan sommige maklik veranderbaar is soos kennis (kapasiteite), terwyl ander weer relatief moeilik

veranderbaar is soos persoonseienskappe (disposisies). Bevoegdhede (competencies) word op sy beurt weer beskou as die abstrakte tema in bundels van gedrag wat in 'n spesifieke pos sukses verteenwoordig omrede dit instrumenteel is in die bereiking van die oogmerke waarvoor die pos geskep is.

Ten einde die aard van die posdoelstellings, posuitkomst en bevoegdhede wat met trauma-ontlonting in die SAPD geassosieer word te verstaan, moet die begrippe trauma en trauma-ontlonting begryp word. Die begrippe trauma, trauma-ontlonting en trauma-ontlonter is gevolglik van nader beskou. Verskeie definisies is in dié verband bespreek. By individue wat aan trauma blootgestel is, word kenmerkende fisiologiese, sielkundige en gedragsresponse ontlok. Hieruit mag moontlik, maar nie noodwendig, PTSV ontwikkel. Die ontwikkeling van PTSV, al dan nie, is nie 'n ewekansige gebeurtenis nie maar wel die resultaat van die wetmatige werking van 'n komplekse nomologiese netwerk van persoongesentreerde en situasionele faktore. Ontlonting probeer PTSV voorkom deur dié faktore te beïnvloed wat die ontwikkeling van PTSV reguleer. Daar is gevolglik ten eerste gepoog om die handeling (bevoegdhede) wat die ontlonter moet verrig ten einde die ontwikkeling van PTSV te voorkom af te lei uit 'n teoretiese ontleding van die etiologie van PTSV en 'n ontleding van die ontlontingsproses en hoe dit koppel met die verklaring van PTSV. Ten spyte van die logika in hierdie argument het hierdie werkswyse egter relatief weinig insig in die kritieke bevoegdhede van die suksesvolle trauma-ontlonter meegebring. Moontlik sou 'n nog meer diepgaande ontleding van die etiologie van PTSV hierdie probleem kon oorkom. Die proses sou terselfdertyd egter ook potensieel moeilike vrae met betrekking tot die huidige ontlontingsmodel van die SAPD na vore kon bring.

Aanvullend hiertoe is daar egter ook 'n ontleding gemaak van die daadwerklike handeling van persone wat tans as ontlonter in die SAPD werksaam is, om te help om die taak van die ontlonter te verstaan. Die ontlontingsmodel wat die SAPD gebruik is Mitchell (1983) se "*Critical incident stress debriefing*". Dit bestaan uit sewe fases naamlik inleidingsfase, feite-fase, denkfase, reaksiefase, simptome-fase, leerfase en die hertoetrefase. Die verskillende

fases is in detail bespreek. 'n Ontlontingsessie vind plaas 12 tot 72 na die kritieke insident plaas. Dit word in groepsverband gedoen deur twee ontlonters en duur 2 tot 3 ure. Inligting omtrent die handeling wat die suksesvolle ontlonter onderskei van die minder suksesvolle ontlonter is verkry uit die gesigspunt van ervare ontlonters, sowel as dié van kliënte. Die funksionele posontledingsmetode is gebruik tydens hierdie studie. Dié metode behels 5 komponente en kan soos volg beskryf word: *"Who perform what action for what reason with what tools, equipment or job aid, following what instructions."* Verskeie metodes is gebruik om inligting in te samel, naamlik 'n vraelys aan trauma-ontlonters, vraelyste aan getraumatiseerde lede van die SAPD, kritieke insidenttegniek en 'n fokusgroep. Uit al die inligting bekom vanaf bogenoemde metodes is 'n posbeskrywing vir die trauma-ontlonter opgestel volgens die 5 komponente van die funksionele posontledingsmetode.

Uit die data bekom deur die posontleding is agt kritieke ontlontingsbevoegdhede geïdentifiseer. Dit is, naamlik:

- onvoorwaardelike aanvaarding,
- kliëntgerigde kommunikasie,
- reflektiewe kommunikasie,
- inspirasie,
- emosionele bestuur (probleemoplossing),
- beplanning, reëling en groephantering,
- besluitneming/oordeel,
- selfgelding.

Die literatuur is ten derde bestudeer om die bevoegdhede van 'n trauma-ontlonter te identifiseer. Agt ontlontersbevoegdhede is uit die literatuur geïdentifiseer, naamlik:

- kliëntgerigde kommunikasie,
- analise en inligtingsintegrasie,
- reflektiewe kommunikasie,
- uitdaging,
- besluitneming/oordeel,

- inspirasie/motivering,
- selfgeldig,
- groephantering.

Die teoretiese en empiriese ontlonersbevoegdheid is vervolgens geïntegreer en tien bevoegdheid is gelys, naamlik:

- onvoorwaardelike aanvaarding,
- kliëntgerigte kommunikasie,
- analise en inligtingsintegrasie,
- reflektiewe kommunikasie,
- uitdaging,
- inspirasie,
- emosionele bestuur (probleemoplossing),
- beplanning, reëling en groephantering,
- besluitneming/oordeel,
- selfgeldig,

Die posbeskrywing en die geïdentifiseerde bevoegdheid dui die beradingsoptrede aan waarmee ontloners die toestand moet probeer skep wat instrumenteel is in die bereiking van die verlangde uitkomst by die getraumatiseerde. Die sukses waarmee ontloners daarin slaag om hierdie beradingsoptrede te demonstreer en dus die sukses waarmee ontloners daarin slaag om die toestand te skep wat instrumenteel is in die bereiking van die verlangde uitkomst by die getraumatiseerde, verskil egter oor ontloners. Dat sekere ontloners meer suksesvol is as ander is nie toevallig nie, maar die resultaat van die wetmatige werking van 'n komplekse nomologiese netwerk van persoonsesentreerde kenmerke. Die bevoegde ontloner slaag daarin om die ontloningsuitkomst te bereik deur middel van spesifieke bevoegdheid gedryf deur 'n spesifieke bevoegdheidspotensiaal.

Die tipe persoon wat vereis word om ontloning suksesvol deur te voer word egter nie alleen bepaal deur die bogenoemde aktiwiteite verbonde aan die ontloningstaak nie, maar ook die werksomstandighede waaronder die

ontlonter hierdie take moet verrig. Die werksomstandighede van die ontlonter is nie altyd maklik nie en is dit ook in ag geneem by die bepaling van die suksesvolle persoon vir die taak. Die kapasiteite en disposisies wat die handeling van die ontlonter reguleer is uit die posbeskrywing afgelei saam met die konteks waar binne die ontlonting plaasvind. Weer eens is die teorie sowel as onderwerpkundiges genader om die bevoegdheidspotensiaal van suksesvolle ontlonters te identifiseer. Die geïdentifiseerde bevoegdheidspotensiaal is vervolgens gekoppel aan die spesifieke bevoegdhede waarin hul hulself vermoedelik uitdruk om sodoende 'n bevoegdheidsmodel van 'n suksesvolle ontlonter daar te stel. Hierdie koppeling is voorgestel in Tabel 12.

Die bevoegdheidsmodel moet vervolgens as basis dien vir die samestelling van 'n keuringsbattery vir die keuring van trauma-ontlonters in die SAPD.

3.2 Aanbevelings ten opsigte van die operasionalisering van bevoegdheidspotensiaal

Die Occupational Personality Questionnaire (OPQ32) van Saville and Holdsworth (2002b) bied die moontlikheid om die volgende persoonlikheidskenmerke te meet: selfaanvaarding, emosionele stabiliteit, emosionele volwassenheid, dryfkrag, integriteit, geduld, eerlik, assertiwiteit, opregtheid, integriteit, selfversekerd, optimisme, entoesiasme, empatie, kalmte. Die Motivation Questionnaire (MQ) van Saville and Holdsworth (2002b) bied die moontlikheid om 'n meting van die diensbaarheidsmotief van applikante te bekom. 'n Gestruktureerde onderhoud sou 'n meting van PTSV en CSID kundigheid kon verskaf sowel as 'n meting van professionele self-beeld. Akademiese prestasie op universiteit sou as addisionele meting van kundigheid kon dien. Analitiese vermoë sou met behulp van die Konseptuele Redeneringstoets bepaal kon word. Hierdie kriptiese operasionaliseringsvoorstelle word in Tabel 13 opgesom.

Tabel 13. Moontlike voorspellers vir 'n ontlonterkeuringsbattery

BEVOEGDHEID	OMSKRYWING	BEVOEGDHEID-POTENSIAAL	MOONTLIKE VOORSPELLERS
Onvoorwaardelike aanvaarding	Kommunikeer aan groeplede 'n opregte verbondenheid tot hulpverlening. Kommunikeer aan groeplede dat PTSV simptome normaal is onder omstandighede en nie 'n teken van swakheid nie.	Selfaanvaarding Emosionele stabiliteit Emosionele volwassenheid Sterk diensbaarheidsmotief Empatie	OPQ32 MQ
Kliëntgerigte kommunikasie	Leef met konsentrasie en fokus in die kognitiewe en affektiewe ervaringswêreld van groeplede in. Bring boodskap by groeplede tuis dat die totale persoon van die ontlonter aan hulle aandag gee.	Sterk diensbaarheidsmotief Dryfkrag Intelligensie Analitiese vermoëns	MQ Konseptuele Redeneringstoets
Analise en inligtingintegrasie	Die analise en integrasie van alle inligting wat deur die kliënt verskaf is en wat oor die kliënt en die kritieke insident bekend is ten einde intellektueel tot 'n begrip van die kliënt te kom. Die deuring tot die essensie van die saak deur oordeelkundig die regte vrae te vra en hardnekkig uit te vra om vae beskrywings en antwoorde op te klaar.	Integriteit Geduld Eerlik PTSV kundigheid Assertiwiteit Dryfkrag Analitiese denke	OPQ32 Gestruktureerde onderhoud Akademiese prestasie Konseptuele Redeneringstoets
Reflektiewe kommunikasie	Kommunikeer insig en begrip dmv reflektering en opsomming aan groeplede. Som die totale boodskap wat individuele groeplede verbaal en nie-verbaal kommunikeer so akkuraat en treffend op dat dit tot selfinsig lei. Vra toepaslike vrae om insig by self en/of groeplede te bewerkstellig.	Opregheid Integriteit Selfversekerdheid Assertiwiteit	OPQ32
Uitdaging	Die ontwikkeling van nuwe meer objektiewe en bruikbare perspektiewe by groeplede van hul probleemsituasie. Die konfrontasie van kliënte met diskrepansies in hul sieninge en stories, met maskers wat hul voorhou en speletjies wat hul speel om pynlike insigte te vermy.	Sensitief Assertief PTSV kundigheid	OPQ32 Gestruktureerde onderhoud
Inspirasie	Verwek by groeplede 'n positiewe optimisme en geloof dat die ontlonteringsessie 'n betekenisvolle bydrae sal maak om die kritieke insident konstruktief te verwerk. Motiveer groeplede om ontlonter met oorgawe te	Optimisme Positiewe professionele selfbeeld Entoesiasme Opreg	OPQ32 Gestruktureerde onderhoud

	benader en 'n billike kans te gee. Die artikulasie en fasilitering van die aanvaarding van die persoonlike implikasies van die betekenis, probleem, gevoel en die doelwit ter sprake by die ont-lontingstaak Die opera-sionalisering van die doel-witte en dan die ont-wikkeling en implimen-tering van aksiestappe om die doelwitte te bereik.		
Emosionele bestuur (probleemoplossing)	Konstruktiewe hantering van emosionele uitbarsting, konflik, negatiewe en vrese van groeplede tot voordeel van die ont-lonting.	Selfversekerdheid Assertief Kalm	OPQ32
Beplanning, reëling en groephantering	Beplan en reël geskikte tyd en plek vir ont-lonting en bestuur die ordelike afloop van die ont-lontingsessie. Die ordelike afhandeling van die ont-lontingsessie in ooreen-stemming met voorskrifte waarin elke groeplid deel-neem, maar niemand die sessie domineer nie.	Selfversekerdheid Assertiwiteit "CISD" kundigheid	OPQ32 Gestruktureerde onderhoud
Besluitneming/oordeel	Die insamel van inligting, die prioritiseer van inligting en die fokus op die kritieke inligting, die opsomming van inligting en doelwit-stelling, die ontwikkeling van opsies vir aksies. Oordeel watter groeplede vir verdere behandeling na toepaslike ander bronne verwys behoort te word. Oordeel wanneer om na die volgende fase aan te beweeg. Oordeel oor die toepaslike bewoording van vrae ter opklaring en/of stellings ter refleksie.	Selfversekerdheid Assertiwiteit Analitiese vermoë	OPQ32 Konseptuele Redeneringstoets
Selfgelding	Tree met sekerheid en gesag op wat by groeplede die indruk wek dat hulle hul op hom/haar kan ver-laat. Die afdwing van respek deur die optrede van die ontlonter sonder om manipulerend en dominerend te wees.	Selfversekerdheid Assertiwiteit Positiewe professionele self-beeld	OPQ32 Gestruktureerde onderhoud
Hantering van kon-tekste		Weerbaarheid Diensbaarheidsmotief Positiewe professionele self-beeld	OPQ32 MQ Gestruktureerde onderhoud

3.3. Aanbevelings vir verdere studie

Die oogmerk van die ontlonterkeuringsprosedure is om 'n billike en koste-effektiewe wyse daardie individue uit die hulpprofessies te identifiseer wat oor die bevoegdheidspotensiaal beskik om wel suksesvol as ontlonter te presteer. Konstrukgerigde keuring (Binning & Barrett, 1989) van ontlonterers is moontlik indien (i) die aard van die bevoegdhede wat ontlonterprestasie konstitueer (dit wil sê, die kriterium) bekend is, (ii) die aard van die persoongesentreerde kenmerke wat ontlonterprestasie (die kriterium) bepaal bekend is, (iii) die wyse waarop hierdie kenmerke ontlonterprestasie beïnvloed verstaan word en (iv) die kritieke persoonskenmerke suksesvol psigometries (deur middel van voorspellers) gemeet kan word. Die aard van die bevoegdhede wat ontlonterprestasie verteenwoordig is geïdentifiseer en die aard van die persoongesentreerde kenmerke wat vermoedelik hierdie bevoegdhede onderlê is eweneens geïdentifiseer. Ofskoon dit selde so gesien word, is die geïdentifiseerde bevoegdhede na regte eintlik ook hipoteses oor die aard van die ontlonterhandelinge wat die gewenste ontlontingsuitkomst tot gevolg het. Dat sekere persoongesentreerde eienskappe 'n persoon in staat stel om bepaalde handelinge suksesvol te verrig, volg nie noodwendig net omdat sodanige eienskappe as bevoegdheidspotensiaal geëtiketteer is nie. Dit volg ook nie noodwendig waar sekere gewenste ontlonter uitkomst afhanklik is van die graad van sukses waarmee bepaalde ontlontingshandelinge uitgevoer word bloot net omdat sodanige handelinge as bevoegdhede beskryf is nie. Die toets van die bevoegdheidspotensiaalhipoteses teen ontlonterbevoegdhede vereis voorts die vooraf bevestiging van die bevoegdheidshipoteses.

Indien daar wel empiriese steun vir die twee hipoteses hierbo gevind sou word, moet (i) 'n besluitnemingsreël geformuleer word wat aandui hoe die voorspellerdata gekombineer sal word om tot 'n keuringsbesluit te kom, (ii) die billikheid van die besluitnemingsreël empiries ondersoek word en, indien nodig, aanpassings gemaak word om onbillike diskriminasie te elimineer, en (iii) die nut van die (gewysigde/uitgebreide) besluitnemingsreël empiries

beoordeel word ten einde die investering in die implementering van die prosedure te regverdig.

Die ideal sou wees dat die evaluasie van die ontlonterkeuringsprosedure so sal geskied dat 'n stel geloofwaardige getuienis oor die geldigheid, billikheid en nut van die keuringsbesluitneming tot stand gebring word. Die mate waarin daarin geslaag sal word, sal afhang van die mate waartoe die evaluasiemetodologie in ooreenstemming is met die metodologiese voorskrifte vervat in die invloedryke tegniese riglyne (Society for Industrial Psychology, 1992; Society for Industrial Organizational Psychology, 2003).

Die volgende prosedure, gebaseer op die metodologiese voorskrifte vervat in die bogenoemde tegniese riglyne, word gevolglik voorgestel, ten einde geloofwaardige getuienis te versamel in terme waarvan die gebruik van die voorgestelde ontlonterkeuringsbattery geregverdig sou kon word.

- (i) Ontwikkeling van 'n kriteriumvraelys vir die meting van ontlonterprestasie in terme van die geïdentifiseerde bevoegdhede. Die metode wat tipies vir die ontwikkeling van gedragswaarnemingskale gebruik word (Wexley & Yukl, 1984) sou sinvol vir dié doel gebruik kon word.
- (ii) Die uitvoer van itemontleding op die eksperimentele vraelys en verwydering van swak items. So 'n ontleding sou ideal gesproke ook voorsiening maak vir die identifisering van sydigse items (Drasgow & Hulin, 1991).
- (iii) Bepaling van die betroubaarheid van die subskaaftellings met behulp van die koëffisiënt van interne bestendigheid en die betroubaarheid van die saamgestelde totaaltelling (Nunnally, 1978).
- (iv) Bepaling van die faktoriale geldigheid van die kriteriumvraelys, deur die onderliggende metingsmodel deur middel van Lisrel (Diamantopoulos & Sigauw, 2000) op die data van die validasiesteekproef toe te pas.
- (v) Die boekstaaf van psigometriese getuienis uit die literatuur dat die voorgestelde voorspellers wel betroubare en geldige meetings van die ter sake onderliggende latente veranderlikes lewer.

- (vi) Bepaling van die wenslike validasiegroepgrootte n met behulp van die tabelle van Cohen (Cohen, 1977) ten einde 'n aanvaarbare vlak van statistiese krag in die korrelasie- en meervoudige regressieontleding te lewer.
- (vii) Die selektering van 'n steekproef van huidige ontlonters in die SAPD met behulp van 'n waarskynlikheidsteekproefnemingsprosedure (moontlik 'n ewekansige steekproef gestratifiseer volgens ras en geslag);
- (viii) Verdeling van die steekproef in 'n validasiegroep van grootte n soos vasgestel by (vi) en 'n kruisvalidasiegroep.
- (ix) Die berekening van die matrys van zero-orde Pearson korrelasiekoëffisiënte tussen die onderskeie voorspellers en die saamgestelde kriterium op die validasiegroep en interpretasie in terme van die ontlonterbevoegdheidsmodel.
- (x) Vind die optimum kombinasie van voorspellers wat elk beduidend unieke variansie in die saamgestelde kriterium verklaar deur middel van stapsgewyse meervoudige regressieontleding.
- (xi) Toetsing van die billikheid van die afgeleide besluitnemingsreël, in terme van die Cleary beskouing van onbillike diskriminasie (Society for Industrial Psychology, 1992) deur met behulp van meervoudige regressieontleding vas te stel of ras en geslag beduidend unieke variansie in ontlonterprestasie verklaar as hoofeffek en/of in interaksie met die verswaarde lineêre kombinasie van voorspellers (Berenson, Levine & Goldstein, 1983) en pas die besluitnemingsreël aan indien nodig.
- (xii) Kruisvalideer die finale voorspellingsmodel op die kruisvalidasiegroep.

Dit word voorts voorgestel dat inooreenstemming met die argument hierbo, 'n volwaardige strukturele model ontwikkel word wat die ontlonterbevoegdheidspotensiaal koppel aan die ontlonterbevoegdheid en dat sodanige model dan ook met die data van die validasiegroep gekonfronteer word.

BRONNELYS

- American Psychiatric Association. (1999). <http://www.psych.org/public>
- Armstrong, K., O'Callahan, W. & Marmar, C.R. (1991). Debriefing Red Cross Disaster Personnel: The Multiple Stressor Debriefing Model. *Journal of Traumatic Stress* 4 (4), 581-593.
- Barrett, M. (1996). Tips for Assuring the Validity of Inference Based on Job Analysis Procedures. *Personal Forum: Job Analysis Procedure*, 4 (2), 87-95.
- Berenson, M.L., Levine, D.M. & Goldstein, M. (1983). *Intermediate statistical methods and applications; a computer package approach*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Binning, J. F. & Barrett, G. V. (1989). Validity of Personnel decisions: a conceptual analysis of the inferential and evidential bases. *Journal of Applied Psychology*, 74 (3), 478-494.
- Bisbey, S & Bisbey, L. B. (1998). *Brief Therapy for Post-Traumatic Stress Disorder*. New York: McGraw-Hill.
- Boam, R. & Sparrow, P. (1992). *Designing and Achieving Competency. A Competency-Based Approach to Developing People and Organizations*. New York: McGraw-Hill.
- Boolsen, M. & Theron, C.C. (1996). Kennisbasisse, gebruikspatrone en gebruikshindernisse ten opsigte van die riglyne vir die ontwikkeling en validering van personeelkeuringsprosedures. *Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 22 (2), 7-14.
- Brammer, L. M. (1985). *The Helping Relationship. Process and Skills* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Brown, R.B. (1993). Meta-Competence: A Recipe for Reframing the Competence Debate. *Personnel Review* 22 (6), 25-36.
- Carkhuff, R.R. (1983). *The art of Helping*. USA: Human Resource Development Press.
- Carlier, I.V.E. (2000). *Critical Incident Stress Debriefing*. In A.Y. Shalev, R. Yehuda, & A.C. McFarlane (Eds.), *International Handbook of Human Response to Trauma* (pp. 379-387). New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.

- Charney, A.E. & Pearlman, L.A. (1998). *The ecstasy and the agony. The Impact of Disaster and Trauma Work on the self and the Clinician*. In P. M. Kleespies (Eds.), *Emergencies in Mental Health Practice. Evaluation and Management* (pp. 418-435). England: Guilford Press.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* [Revised edition]. New York: Academic Press.
- Colley, N. D. (1995). *An Evaluation of the Debriefing Model of the SAPS as a Crisis Intervention tool*. Unpublished MA Thesis. Stellenbosch: University of Stellenbosch.
- Concise English Dictionary. (1982). Plymouth: Latimer Trend & Company Ltd.
- Cormier, W.H. & Cormier, L.S. (1991). *Interviewing strategies for helpers: fundamental skills and cognitive behavioural interventions*. (3rd ed.). Pacific Grove, California: Brooks.
- Dainow, S. & Bailey, C. (1988). *Developing Skills with People. Training for person to person client contact*. London: Alden Press.
- Davis, M. (1994). Critical Incident Debriefing helps keep staff balanced. *Corrections today* 56 (7), 20-22.
- Diamantopoulos, A. & Sigauw, J.A. (2000). *Introducing LISREL*. London, New Delhi: Sage Publications.
- Doyle, R.E. (1992). *Essential skills and strategies in the helping process*. Pacific Grove, California: Brooks.
- Drasgow, F. & Hulin, C.L. (1991). Item response theory. In M.D. Dunnette & L.M. Hough [Eds.]. *Handbook of industrial and organizational psychology* [Second edition; Volume 2]. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, Inc.
- Du Plessis, E.D. (1998). *The Assumptive world theory and the cognitive processing of trauma*. Unpublished MA thesis. Stellenbosch: University of Stellenbosch.
- Egan, G. (1982). *The Skilled Helper. Model, Skills and Methods for effective helping* (2nd ed.). California: Brooks/Cole Publishing Company.
- Egan, G. (1994). *The Skilled Helper. A problem approach to helping* (5th ed.). California: Brooks/Cole Publishers Company.

- Everly, G.S. & Mitchell, J.T. (1997). *Critical Incident Stress Management. A New Era and Standard of Care in Crisis Intervention*. Ellicott City: Chevron Publishing Corporation.
- Everly, G.S. & Mitchell, J.T. (datum onbekend). *A primer on critical incident stress Management (CISM)*
- Fine, S.A. & Cronshaw, S.F. (1991). *Functional Job Analysis. A Foundation for Human Resource Management*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Fox, R. (1993). *Elements of the helping process. A Guide for Clinicians*. USA: Haworth Press, Inc.
- Fullerton, C.S., Ursano, M.D., Vance, K. & Wang, L. (2000). Debriefing following trauma. *Psychiatric Quarterly*, 71(3), 259-276.
- Gerber, P.D., Nel P.S. & Van Dyk, P.S. (1998). *Menslike Hulpbronbestuur*. (4de uitg.) Johannesburg: International Thompson Publishing.
- Goodwin, J. (1987). The Etiology of combat-related Post Traumatic Stress Disorders. In Williams, T., *Post Traumatic Stress Disorders: a Handbook for Clinicians* (pp.1-18). Ohio: Disabled American Veterans.
- Gouws, L.A., Louw, D.A., Meyer, W.F. & Plug, C. (1979). *Psigologiewoordeboek*. Johannesburg: McGraw-Hill.
- Harvey, R.J. (1991). Job Analysis. In Dunnette, M.D. & Hough, L.M., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol.2) (pp. 72-163). CA: Consulting Psychologists Press Inc.
- Hauenstein, P. & Byham, W.C. (1989). *Understanding Job Analysis*. (Monograph XI). Pittsburg, PA: Development Dimentions International.
- Jacobs, E. (1993). Stresontlontingsmodel – Mitchell se CISM-model. (Onafgehandelde proefskrif.) Universiteit van Stellenbosch. (Ongepubliseerd)
- Janoff-Bulman, R. (1992). *Shattered assumptions*. New York:Free Press
- Jonassen, D.H., Tessmer, M. & Hannum, W.H. (1999). *Task Analysis Methods for Instructional Design*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- Joseph, S., Williams, R. & Yule, W. (1997). *Understanding Post-Traumatic Stress*.
- Kottler, J.A. (1986). *On being a Therapist*. New York: Jossey Bass Inc. Publishers.
- Landy, F.J. (1986). Stamp collecting versus science; validation as hypothesis testing. *American Psychologist*, 41 (11), 1183-1192.
- Laws, T. & Hawkins, C. (1995). Critical Incident Stress. *Australian Nursing Journal* 2 (7), 32-35.
- Marks, M. (1995, June). *Stresses in the South African Police Service*. Paper presented at Protea Police Station, Soweto.
- Mayo Clinic. (2001). Post Traumatic Stress Disorder. <http://www.mayoclinic.com>
- Meyer, T. & Semark, P. (1996). A framework for the use of competencies for achieving competitive advantage. *South African Journal of Bussiness Management* 27 (4), 96-103).
- Meyer, T. (1996). *Competitiveness through competency*. Currency for the 21st century. Randburg: Knowledge Resources Page Limited.
- Milkovich, G.T. & Boudreau J.W. (1994). *Human resource management* (Seventh edition). Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Mitchell, J.T. & Everly, G.S. (1997). *Critical Incident Stress Debriefing: CISD*. Ellicott City: Chevron Publishing Corporation.
- Nasional Institute of Mental Health. (2001). Post-Traumatic Stress Disorder. <http://www.nimh.nih.gov>
- Nel, J & Burgers, T. (1998). Stress and Trauma in the work environment: The South African Police Service. *Unisa Psychologia* 25 (2), 17-25.
- Nel, J. & Burgers, T. (1996). The South African Police Service. "Symptom bearer" or the new South Africa? *Track Two* 5 (1), 17-20.
- Nelson, B. (1997). The Boundary Organization: Implications for Job Analysis, Recruitment, and Selection. *Human Resource Planning* 20 (4), 39-49.
- Nordenberg, T. (2000). *Escaping the prison of a Past Trauma: New Treatment for Post-Traumatic Stress disorder*. US Food and Drug Administration.

- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- O'Sullivan, M. (datum onbekend). *Critical Incident Debriefing*. College of Integrated Therapies.
- Okun, B.F. (1992). *Effective helping: interviewing and counselling techniques*. (4th ed.). Pacific Grove, California: Brooks.
- Parkinson, F. (1993). *Post-Trauma Stress*. London: Sheldon Press.
- Parkinson, F. (1997). *Critical Incident Debriefing. Understanding and Dealing with trauma*. London: Souvenir Press Ltd.
- Pretorius, P.J. & Van Rensburg, P.H.J.J. (1998). Post-traumatic stress disorder. *South Africa's Continuing Medical Education Monthly* 16(1), 39-44.
- Priestley, P. & McGuire, J. (1983). *Learning to help. Basic Skills exercises*. London: Tavistock Publications.
- Raphael, B. (1986). *When Disaster strikes. A Handbook for the caring professions*. London: Butler and Tanner Limited.
- Rogers, C. (1997). The Influence of the Humanists. In M. Kahn (Ed.), *Between Therapist and Client. The New Relationship*. London: Freeman and Company.
- Saville & Holdsworth. (1994). *Job analysis and competency design*. Pretoria: New Muckleneuk.
- Saville & Holdsworth. (1995). *Best practice in the use of job analysis techniques*. London: Saville & Holdsworth.
- Saville & Holdsworth. (2000). Competency design; towards an integrated human resource management system. *SHL Newslines*, March, 7-8.
- Saville & Holdsworth. (2001). Competencies and [performance@work](#), *SHL Newslines*, May, 6.
- Saville & Holdsworth. (2002a). [Performance@work](#). Designing development applications: towards an integrated HR system. *SHL Newslines*, July, 6-7.
- Saville & Holdsworth. (2002b). Assessment and development materials. SHL.
- Sidran Institute. (2002). <http://www.sidran.org/glossary.ntm>

- Smit, A. de V. (1992). Job Analysis, Design, Description, Specification and Evaluation: An Introduction for Social Workers. *Social Work/Maatskaplike Werk* 28 (4), 1-11.
- Society for Industrial Organizational Psychology. (2003). *Principles for the validation and use of personnel selection procedures (fourth edition)*. Bowling Green: Author.
- Society for Industrial Psychology. (1992). *Guidelines for the validation and use of personnel selection procedures*. Lynwoodrif: Author.
- Sonderup, L. (1996). When Trauma comes to the door. *People Dynamics*, September, 12-18.
- Spangenberg, H. (1990). *Assessing managerial competence*. Kenwyn: Juta & Company.
- Staatsdiensregulasies. (2001).
- Suid-Afrikaanse Polisie diens Ontlontings Opleidings Gids. (1995).
- Tedeschi, R.G. & Calhoun, L. G. (1995) *Trauma and Transformation*. London: Sage Publications.
- Tehrani, N. & Westlake, R. (1994). Debriefing Individuals affected by violence. *Counselling Psychology Quarterly*, 7 (30), 251-259.
- Van Vuuren, E. (1999). *Die effek van 'n SAPD krisisonlontings opleidingsprogram op die psigologiese welstand van toekomstige krisiwerkers*. Ongepubliseerde MA Tesis. Potchefstroom: Universiteit van Potchefstroom.
- Van Wyk, G. (2001). *Trauma in the workplace. The new way of managing trauma ...turning a bad experience into good*. Trauma Clinic, Counselling network, Cape Town, South Africa.
- Wexley, K.N. en Yukl, G.A. (1984). *Organizational behavior and personnel psychology*. Irwin: Homewood, Illinois. Hoofstuk 13.
- Wheeler, R & Wheeler, H. (1999). The Competence Key. *People Dynamics* 17 (2), 18-22.